



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO
COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LAS
PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS**

AUTORAS:

**MARÍA TERESA ZAMBRANO VÉLEZ
KATHERINE CECILIA ZAMBRANO VERA**

TUTOR:

ING. CARLOS OSWALDO VALAREZO BELTRÓN, Mg.

CALCETA, MAYO 2018

DERECHOS DE AUTORÍA

María Teresa Zambrano Vélez y Katherine Cecilia Zambrano Vera, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
MARÍA T. ZAMBRANO VÉLEZ

.....
KATHERINE C. ZAMBRANO VERA

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Carlos Valarezo Beltron certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS** que ha sido desarrollada por María Teresa Zambrano Vélez y Katherine Cecilia Zambrano Vera, previa la obtención del título Ingeniera Comercial con Mención Especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. CARLOS O. VALAREZO BELTRON

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos miembros del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** la tesis titulada **EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentado por María Teresa Zambrano Vélez y Katherine Cecilia Zambrano Vera, previa la obtención del título de título Ingeniera Comercial con Mención Especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
Ing. Jenny I. Zambrano Delgado, Mg
MIEMBRO

.....
Ing. César H. Andrade Moreira, Mg
MIEMBRO

.....
Ph.D. Cecilia Parra Ferie
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día;

A Dios por concedernos la oportunidad de estudiar esta carrera y cumplir las metas propuestas, por sus bendiciones y permitirnos lograr un sin número de sueños,

A los profesores de la carrera Administración de Empresas por habernos proporcionado conocimientos y equipos necesarios para el aprendizaje integral tanto profesional como personal,

A nuestros padres, que con esfuerzo constante, cariño sincero y amor incondicional han hecho posible alcanzar este objetivo propuesto, y

Dedicamos un agradecimiento especial a nuestro tutor de tesis Ing. Carlos Valarezo Beltron por su apoyo constante para la realización de la misma.

DEDICATORIA

El esfuerzo y perseverancia en el transcurso del desarrollo de esta tesis se lo dedico:

A mi madre Olga Vélez que ha sido mi pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme su confianza, consejos y recursos necesarios para lograrlo.

A mis hermanas Mercedes, Ana, Fernanda y Mariana por estar siempre a mi lado, por su apoyo incondicional y que con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y cumpliera con mi objetivo propuesto; y

A mis amigos, compañeros y profesores quienes fueron un apoyo emocional de gran importancia para el cumplimiento de esta tesis.

.....
María T. Zambrano Vélez

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada al trabajo arduo de mis padres Denis Zambrano y Celia Vera pilares fundamentales en mi vida.

A mi esposo Jimmy Guerrero por su permanente apoyo para realización de este mi sueño de ser una profesional.

A mis hijos Stefany y Dante quienes son mi fortaleza y ganas de superación día a día.

A mis hermanos queridos Karen y Alex que agradezco a Dios y a la vida por tenerlos y brindarme su amor incondicional.

A mis suegros Folker Guerrero y Rosario Méndez que con esmero y su apoyo incondicional he llegado hasta estas instancias.

A mis abuelitos Héctor y Bolívar que desde el cielo guían mi camino y todo objetivo que me proponga, de igual forma a mis abuelitas María y Manuela por demostrarme esa fuerza y ganas de vivir cada día al máximo.

.....
Katherine Zambrano Vera

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xii
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN.....	xvi
PALABRAS CLAVES	xvi
ABSTRACT.....	xvii
KEY WORDS.....	xvii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	18
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. JUSTIFICACIÓN	20
1.3. OBJETIVOS	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.4. IDEA A DEFENDER.....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA	24
2.1.1. ECONOMÍA SOCIAL	25
2.1.1.1. IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA SOCIAL.....	25
2.1.2. ECONOMÍA SOLIDARIA	26
2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	27
2.2.1. TIPOS DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA.....	27
2.2.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	28
2.3. COOPERATIVISMO	29
2.3.4. PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO	31
2.4. COOPERATIVA	33
2.4.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	34
2.4.2. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN.....	34

2.5. BUEN VIVIR	34
2.5.1. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR	37
2.5.2. MODELO DE EVALUACIÓN DEL BUEN VIVIR.....	41
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	42
3.1. MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	43
3.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS	43
3.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	44
3.4. MODELO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	45
3.5. BALANCE SOCIAL	46
3.5.1. IMPORTANCIA DEL BALANCE SOCIAL EN COOPERATIVAS	42
3.5.2. MODELO DE BALANCE SOCIAL	49
3.6. PLAN DE MEJORAS	50
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	52
3.1. UBICACIÓN.....	52
3.2. DURACIÓN	52
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	53
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	53
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	53
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	54
3.5. MÉTODOS.....	54
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO	54
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	55
3.5.3. MÉTODO CUALITATIVO.....	55
3.5.4. MÉTODO DE CUANTITATIVO.....	55
3.5.5. MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO.....	56
3.5.6. MÉTODO ANALÍTICO.....	56
3.5.7. MÉTODO SINTÉTICO.....	57
3.5.8. MÉTODO DE EXPERTOS.....	57
3.5.9. MÉTODO DESCRIPTIVO.....	58
3.6. TÉCNICAS.....	58
3.6.1. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	58
3.6.1.1. ENTREVISTA	59

3.6.1.2. ENCUESTA	59
3.6.1.3. OBSERVACIÓN.....	59
3.6.2. TÉCNICA DE TRABAJO CON EXPERTOS.....	60
3.6.2.1. DELPHI.....	60
3.6.2.2. TORGERSON.....	61
3.6.2.3. CONSISTENCIA INTERNA	61
3.6.2.4. ISHIKAWA (CAUSA EFECTO)	61
3.6.3. TÉCNICAS GRÁFICAS	62
3.6.3.1. DIAGRAMA DE BARRAS	62
3.6.3.2. GRÁFICA DE RADAR.....	62
3.6.3.3. DIAGRAMA DE PASTEL.....	63
3.7. HERRAMIENTAS	63
3.7.1. GUÍA DE ENTREVISTA.....	63
3.7.2. CUESTIONARIO	63
3.7.3. FICHA DE OBSERVACIÓN.....	64
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA	64
3.8.1. POBLACIÓN.....	64
3.8.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	65
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.9.1. FASE I: IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO-CRÉDITO Y PRODUCCIÓN EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS ENFOCADO EN EL BUEN VIVIR.....	69
3.9.2. FASE II: ESTRUCTURAR LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE PERMITAN LA EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO-CRÉDITO Y PRODUCCIÓN EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS.....	69
3.9.3. FASE III: APLICAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR, QUE ESTÁN TENIENDO LAS COOPERATIVA DE AHORRO-CRÉDITO Y PRODUCCIÓN EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS	69

3.9.4. FASE IV: PROPONER UN PLAN DE MEJORAS QUE CONTRIBUYAN A POTENCIAR EL DESEMPEÑO DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO DE PRODUCCIÓN QUE GENERA DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO DE LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS.....	70
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	71
4.1. IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPIOS, DIMENSIONES, VARIABLES E INDICADORES A INCLUIR EN EL MODELO DE EVALUACIÓN MEDIANTE EL DISEÑO DE MATRIZ DE PRINCIPIOS	71
4.2. HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS	71
4.2.1. SELECCIÓN DE EXPERTOS.....	72
4.2.2. TÉCNICA KENDALL.....	72
4.2.3. TORGERSON.....	74
4.3. DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO.....	74
4.4. PROPUESTA DE PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS	101
4.4.1. CAUSAS QUE ORIGINAN DEFICIENCIAS.....	101
4.4.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAS	102
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
5.1. CONCLUSIONES	107
5.2. RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	117
ANEXO 1	118
ANEXO 2	119
ANEXO 3	125
ANEXO 4	128
ANEXO 5	129
ANEXO 6	136
ANEXO 7	138
ANEXO 8	139

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 1. Matriz de conceptos de Cooperativismo.	30
Cuadro 2. Matriz de conceptos del Buen Vivir.	36
Cuadro 3. Matriz de conceptos de Responsabilidad Social Empresarial.	44
Cuadro 3.1. Datos de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.	66
Cuadro 3.2. Datos de los empleados de las Coac de Orellana y Sucumbíos..	66
Cuadro 4.1. Datos de los expertos.	71
Cuadro 4.2. Coeficiente de conocimiento	72
Cuadro 4.3. Coeficiente de argumentación	72
Cuadro 4.4. Expertos válidos	73
Cuadro 4.5. Plan de acciones de mejoras destinado al principio 3.....	104
Cuadro 4.6. Plan de acciones de mejoras para el principio 5.	105
Cuadro 4.7. Plan de acciones de mejoras destinado al principio 7	106
Figura 2.1. Hilo conductor del marco teórico.	21
Figura 3.1. Mapa de las provincias de Orellana y Sucumbíos.	52
Figura 3.2. Estructura de las fases	68
Figura 4.1. Diagrama de Ishikawa de las deficiencias encontrados.....	97

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio dos	75
Gráfico 4.2. Valoraciones del principio uno aplicado a empleados.	76
Gráfico 4.3. Valoraciones del principio uno aplicada a socios.....	76
Gráfico 4.4. Valoraciones del principio dos por Gerente/Presidente.....	78
Gráfico 4.5. Valoraciones del principio dos aplicado a empleados.	79
Gráfico 4.6. Valoraciones del principio dos aplicado a socios.	79
Gráfico 4.7. Valoraciones del principio tres aplicado a Gerente/Presidente.....	81
Gráfico 4.8. Valoraciones del principio tres aplicado a empleados.	82
Gráfico 4.9. Valoraciones de principio tres aplicado a socios	82
Gráfico 4.10. Valoraciones del principio cuatro aplicado a Gerente/Presidente.	83
Gráfico 4.11. Valoraciones del principio cuatro aplicado a empleados.	84
Gráfico 4.12. Valoraciones del principio cuatro aplicada a socios.	84

Gráfico 4.13. Valoraciones del principio cinco aplicado a Gerente/Presidente.	85
Gráfico 4.14. Valoraciones del principio cinco aplicado a empleados.....	86
Gráfico 4.15. Valoraciones del principio cinco aplicado a socios.....	86
Gráfico 4.16. Valoraciones del principio seis por aplicado a Gerente/Presidente.	87
Gráfico 4.17. Valoraciones del principio seis aplicado a empleados.....	87
Gráfico 4.18. Valoraciones del principio seis aplicado a socios.....	87
Gráfico 4.19. Valoraciones del principio siete aplicado a Gerente/Presidente.	89
Gráfico 4.20. Valoraciones del principio siete aplicado a empleados.	91
Gráfico 4.21. Valoraciones del principio siete aplicado a socios.....	91
Gráfico 4.22. Valoraciones del principio ocho aplicado a Gerente/Presidente.	93
Gráfico 4.23. Valoraciones del principio ocho aplicado a empleados.	94
Gráfico 4.24. Valoraciones del principio ocho aplicado a socios.....	95
Gráfico 4.25. Valoraciones del principio nueve aplicado a Gerente/Presidente.	96
Gráfico 4.26. Valoraciones del principio nueve aplicado a empleados.	98
Gráfico 4.27. Valoraciones del principio nueve aplicado a socios.....	98

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de evaluar las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir de las cooperativas de Ahorro/Crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos. Para la aplicación del estudio se desarrollaron cuatro fases, en la primera se efectuó una indagación de fuentes bibliográficas donde se identificaron las variables existentes en el entorno de temas como el Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial incluidas en la matriz de principios; después de las consideraciones anteriores se procedió a la fase dos donde se elaboró la herramienta de evaluación con los principios, variables, dimensiones e indicadores que fueron validados por el criterio de un grupo de expertos para proceder a la depuración mediante el modelo matemático torgerson, y consecuentemente en la fase tres se aplicó la herramienta de evaluación (encuesta) a los gerentes, empleados y socios de las diez cooperativas objeto de estudio, donde se tabularon y analizaron los datos con la finalidad de conocer y determinar el grado en que estas cooperativas aportan al logro del Buen Vivir, para finalmente mediante el diagrama causa-efecto se identificaron las causas que originan el bajo desempeño de los principios y proponer un plan de acciones de mejoras para los principios con menor nivel de cumplimiento que les permita erradicar las debilidades encontradas para que las cooperativas mejoren su desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir y logren el bien común de sus directivos, empleados y socios.

PALABRAS CLAVE

Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, Encuesta, Plan de Mejoras.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of evaluating the cooperative performance variables with focus on the Good Living of the savings / credit cooperatives of Orellana and Sucumbíos provinces. For the application of the study four phases were developed, in the first one an investigation of bibliographical sources was made where the existing variables were identified in the environment of topics such as Cooperativism, Popular and Solidarity Economy, Good Living and Corporate Social Responsibility included in the matrix of principles. After the previous considerations, phase two was carried out, where the evaluation tool was developed with the principles, variables, dimensions and indicators that were validated by the criterion of a group of experts to proceed with the purification using the Torgerson mathematical model, and consequently in phase three the evaluation tool (survey) was applied to the managers, employees and partners of the ten cooperatives under study, where the data was tabulated and analyzed in order to know and determine the degree to which these cooperatives contribute to the achievement of Good Living, finally, through the cause-effect diagram, the causes that cause the low performance of the principles were identified and a plan of improvement actions for the principles with a lower level of compliance that allows them to eradicate the weaknesses found for that cooperatives improve their cooperative performance with a focus on Good Living and log the common good of its directors, employees and partners.

KEY WORD

Cooperativism, Good Living, Popular and Solidary Economy, surveys, improvement plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El cooperativismo ha sido interpretado y valorado de modos distintos a lo largo de su existencia, no sólo porque cada época se ha impuesto condiciones para su desarrollo a partir de los modos particulares de inserción y de la valoración social de que es objeto en distintos contextos y culturas, sino porque es una entidad creada por la capacidad organizativa y participativa de la población para resolver problemas de trabajo, subsistencia y calidad de vida. El cooperativismo no nació históricamente para atender exclusivamente las necesidades de sus asociados y asociadas, también fue una respuesta popular ante las condiciones imperantes de un sistema excluyente e inequitativo existente en cada sociedad (Mogrovejo *et al.*, 2012).

Miño (2013) menciona que el esfuerzo por establecer este modelo como alternativa de desarrollo social dispone de una temporalidad de alrededor de un siglo y fue considerado en determinados momentos de la historia como una herramienta de transformación social. Estos son motivos suficientes como para actualizar su problemática e importancia en el escenario histórico. El Cooperativismo, después de enfrentar un período de grandes obstáculos, promovió de forma destacada el acceso de amplios sectores sociales a diversas formas asociativas de producción, sobre todo en el campo del ahorro y crédito y del transporte.

El Cooperativismo en el Ecuador tiene una extensa reseña histórica que data desde épocas pre-coloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población; es por esta razón que se la ha considerado como modelo organizacional económico, social y político basado en principios que contribuyen a la cimentación de sociedades más justas e igualitarias, las cuales se insertan en la vida socioeconómica de los países (Núñez, 2012).

La organización cooperativa es una asociación voluntaria de personas unidas por un fin común, cuyas acciones se sustentan en valores y principios de apoyo mutuo, igualdad, libertad y autonomía, participación, educación continua, compromiso con la comunidad y con la naturaleza. En esa medida, el cooperativismo se constituye como una forma alternativa de procesos políticos y de estructuras colectivas que priorizan el buen gobierno, la coherencia entre medios y fines, y, en definitiva, la búsqueda de avances cualitativos en la democracia. En el cooperativismo, la profundización de su estudio y sus prácticas podría constituirse como punto de referencia fundamental para las aplicaciones reales de la percepción del Buen Vivir convirtiéndose en una vía práctica para el logro del mismo (Endara, 2011).

Las actividades de una Cooperativa además de apoyarse en los principios y valores universales del cooperativismo, las prácticas de buen gobierno, el cuidado de la naturaleza, ahora se centra en contribuir al Buen Vivir, pues la Ley de Economía Popular y Solidaria a la que están sujetas, establece explícitamente que los integrantes de una organización colectivamente debe desarrollar procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

En las provincias de Orellana y Sucumbíos en los últimos años el sistema financiero popular y solidario, está integrado por 12 cooperativas de Ahorro-Crédito que han venido contribuyendo al desarrollo económico y social del norte de la Amazonia ecuatoriana; las cuales se ven en la obligación de trabajar de manera ética y responsable en el crecimiento de su socios y comunidad en general, es por esta razón que se hace necesario la evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias antes mencionadas con el fin de verificar si se está cumpliendo con los parámetros establecidos por los principios cooperativos.

De acuerdo con el problema planteado se formula la siguiente interrogante de investigación.

¿Cómo evaluar el desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Monje (2011) define al Cooperativismo como un hecho y un valor del ser humano, que requiere de un fin que justifique su existencia ya sean fines sociales, económicos y políticos; por lo cual, el cooperativismo se convierte en la herramienta que permite que las personas con bajos recursos se organicen y así satisfagan sus necesidades creciendo de forma productiva y conjunta.

La presente investigación se sustentó desde tres ejes transversales como lo son: económico, legal y social.

En el ámbito económico según AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2009) “el criterio de reparto de los resultados en las sociedades cooperativas atiende a la contribución a la actividad cooperativizada de cada socio lo que la distingue de las sociedades de capital en las que la retribución atiende a la inversión realizada por cada socio”, por tal razón se busca evaluar cómo la división equitativa de los excedentes generados por estas organizaciones mejoran la calidad de vida de los asociados, mediante la realización de créditos, incentivos o capacitaciones que propicien oportunidades de desarrollo y crecimiento para la sociedad.

En lo legal la investigación se sustenta de acuerdo con la LOEPS artículo 4 donde menciona que, “las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por principios, donde uno de los principales es la búsqueda del Buen Vivir y del bien común”; por lo cual se hace necesario señalar el párrafo dos de las disposiciones generales de la ley antes

mencionada donde enuncia que “las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.

En el ámbito social se argumenta de acuerdo con el artículo 21 de la LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) establece que “Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social”.

Por lo tanto, lo que se busca con esta investigación es verificar el grado de aporte que presentan las cooperativas al logro del Buen Vivir de sus asociados, el cual, tiene por objeto propender la mejora de la calidad de vida de los mismos, el medio ambiente y la sociedad en general mediante relaciones que propicien la cooperación, solidaridad, igualdad y responsabilidad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las variables del desempeño cooperativo de Ahorro-Crédito para identificar el grado en que estas organizaciones aportan al logro del Buen Vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las variables existentes en el entorno para la medición del desempeño cooperativo en las provincias de Orellana y Sucumbíos.
- Elaborar la herramienta de evaluación en base a las variables identificadas en las cooperativas de ahorro-crédito en las provincias de Orellana y Sucumbíos.
- Aplicar la herramienta de evaluación de las variables para la determinación del desempeño con enfoque en el Buen Vivir, que están teniendo las Cooperativas de Ahorro-Crédito en las provincias de Orellana y Sucumbíos.
- Proponer un plan de mejoras que potencialice las variables de desempeño cooperativo de Ahorro-Crédito en las provincias de Orellana y Sucumbíos.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las variables de desempeño cooperativo permite identificar el grado en que estas organizaciones aportan al logro del Buen Vivir de sus asociados en las provincias de Orellana y Sucumbíos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para la ejecución de esta investigación se elaboró un hilo conductor para lograr mejor organización y calidad en el marco teórico, el cual se detalla a continuación:

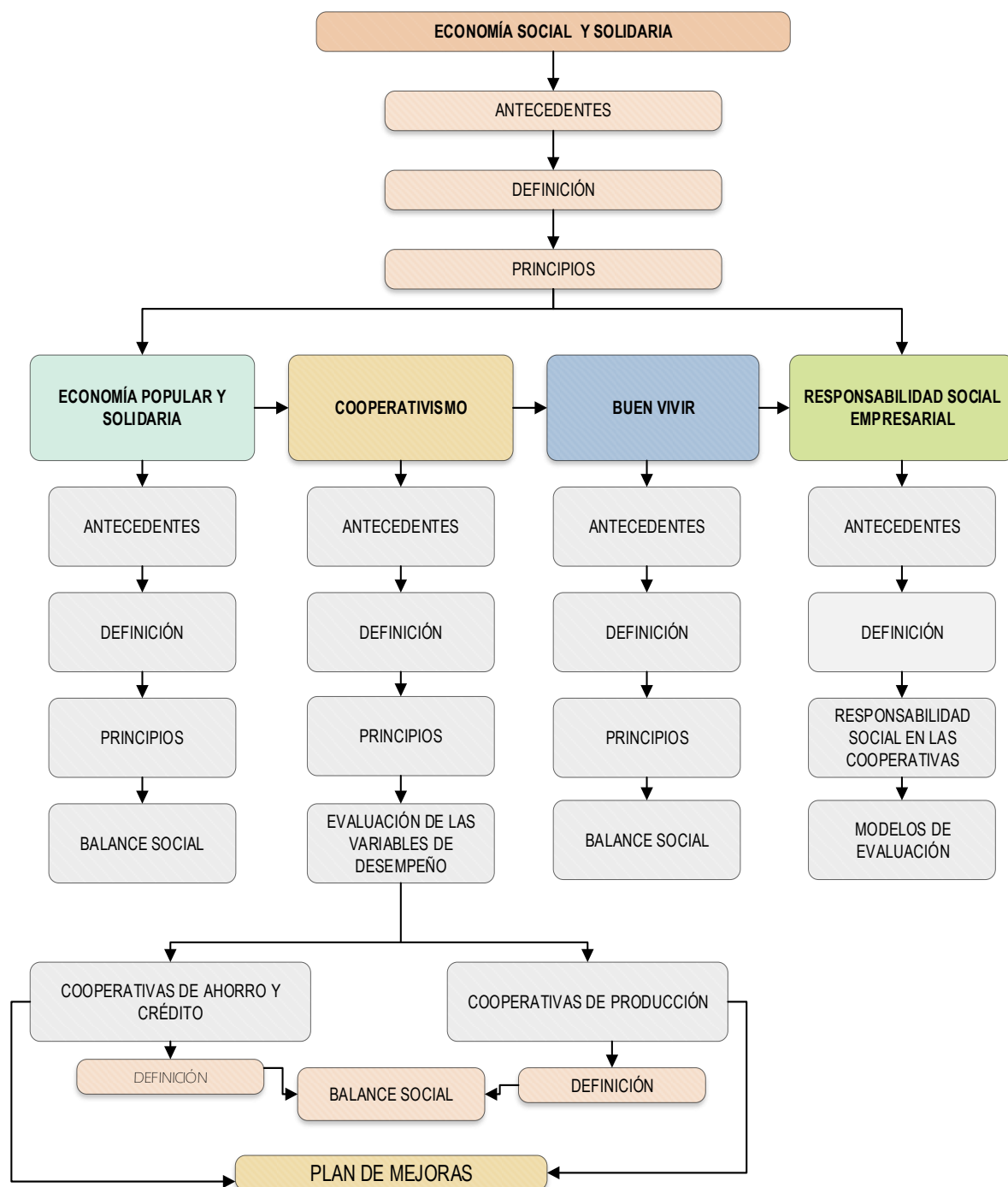


Figura 2.1. Hilo conductor del marco teórico.

Fuente: Elaboración propia.

2.1. ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

La economía social solidaria surge como un nuevo planteamiento para enfrentar los enormes estragos causados por el sistema capitalista en su voraz afán de acumulación de riqueza. Se trata de un cuerpo teórico que propone un nuevo concepto para la práctica de la ciencia económica, donde la reproducción ampliada de la vida es el objetivo. Este movimiento ha ido creciendo y tomando cada vez mayor relevancia, ya que está siendo impulsado desde diversos sectores, tales como: organizaciones de la sociedad civil, sociedades cooperativas, sindicatos, intelectuales, académicos, incluso por algunos gobiernos, entre otros. Esto con miras a fomentar la práctica de la economía desde otra lógica, donde el sentido de la producción sirva para la satisfacción de necesidades y, por tanto, para la reproducción ampliada de la vida (Vázquez, 2016).

RIPeSS (Red Intercontinental de Promoción de la Economía Social Solidaria, 2015) define a la economía social solidaria (ESS) como una alternativa al capitalismo y a sistemas económicos autoritarios controlados por el Estado. En la ESS, la gente común tiene un rol activo en determinar el curso de todas las dimensiones de la vida humana: económica, social, cultural, política y ambiental.

La ESS existe en todos los sectores de la economía, producción, finanzas, distribución, intercambio, consumo y gobernanza. La ESS anhela transformar el sistema social y económico incluyendo los sectores públicos y privados, así como el tercer sector, como se examinará con más detalle a continuación. En la ESS no se trata sólo de reducir la pobreza, sino también de superar las desigualdades, que abarcan todas las clases sociales. La ESS tiene la capacidad de utilizar las mejores prácticas del sistema presente (como la eficiencia, uso de la tecnología y conocimiento) y de canalizarlas hacia el beneficio de la comunidad, en función de los valores y objetivos del movimiento de la ESS.

2.1.1. ECONOMÍA SOCIAL

La Economía Social (ES), como actividad, aparece vinculada históricamente a las asociaciones populares y las Cooperativas, que conforman su eje vertebrador. El sistema de valores y los principios de actuación de las asociaciones populares, reflejados en el cooperativismo histórico, son los que han servido de base al concepto moderno de ES, que se estructura en torno a tres grandes familias de organizaciones: las Cooperativas, las mutualistas y las asociaciones, con la reciente incorporación de las fundaciones. En realidad, en su origen estas grandes familias eran expresiones interrelacionadas de un único impulso: la respuesta de los grupos sociales más vulnerables e indefensos, a través de organizaciones de autoayuda, a las nuevas condiciones de vida creadas por el desarrollo de la sociedad industrial en los siglos XVIII y XIX. Las cooperativas, las sociedades de socorros mutuos y las sociedades de resistencia reflejaron las tres direcciones que tomó este impulso asociativo (Monzón y Chaves s.f.).

La economía social es aquella forma que comprende empresas que actúan en el mercado con la finalidad de producir bienes y servicios, asegurar o financiar, pero cuya distribución del beneficio y la toma de decisiones no están ligadas directamente con el capital aportado por cada socio; el peso y la toma de decisiones es igual para todos los socios y no en función del capital aportado por cada uno de ellos, la economía social también incluye aquellos agentes económicos cuya función principal sea producir servicios no destinados a la venta para determinados grupos de hogares y cuya financiación se efectúa a través de contribuciones voluntarias efectuadas por los hogares como consumidores (Bruna, 2010).

2.1.1.1. IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA SOCIAL

Carrasco (2011) señalan que la importancia de las empresas de economía social reside no solamente en su tamaño, sino en sus factores cualitativos, su

capacidad para innovar y adaptarse, su habilidad para atender las necesidades que el resto de la economía no entiende y su aportación de valores, hace que soporten los ciclos económicos con una estabilidad envidiable.

Para Coraggio (2011) la importancia de la economía social y solidaria radica en la aspiración de construir relaciones de producción, de intercambio y de cooperación que propicien la suficiencia y la calidad, sustentadas en la solidaridad.

La economía social es de gran importancia para contribuir al desarrollo de la calidad de vida de las personas inmersas en una sociedad, debido a que trabaja de forma conjunta para lograr una serie de beneficios sociales y culturales siendo partícipes de un mejor trato y con la finalidad de llegar a tener menos desigualdad y lograr igualdad para todos.

2.1.2. ECONOMÍA SOLIDARIA

La Economía Solidaria es un modelo económico alternativo integral propuesto para la mejora de la situación económica social y cultural del sector social. Este modelo está en construcción, se está formando a partir de intereses sociales, los principios que la rigen tienen antecedentes en los pensamientos humanistas de los siglos XIX y XX, los contenidos formas, teorías, estrategias y programas van encaminados a dar respuesta a las demandas sociales históricamente no satisfechas, como es la de garantizar vida digna y humana (Bautista, 2010).

El eje central es el individuo como ser social, por tanto la satisfacción de las necesidades se toma en grupo y no en lo individual, se trata de distribuir la riqueza de manera justa y equitativa. Esta se encuentra en pleno desarrollo, y por lo tanto debe contar con sus propios principios, contenidos formas, teorías, estrategias, planes y programas que den respuesta a las necesidades y demandas sociales para tener una vida digna y humana, a través de la

participación de todos los sectores sociales empobrecidos para crear una nueva identidad de progreso y desarrollo sostenido (Bautista, 2010).

2.2. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011) en su artículo 1 define a la Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

La Economía Popular y Solidaria es el conjunto de actividades económicas y prácticas sociales desarrolladas por los sectores populares con miras a garantizar, a través de la utilización de su propia fuerza de trabajo y de los recursos disponibles, la satisfacción de las necesidades básicas, tanto materiales como inmateriales (Tapia, 2014).

2.2.1. TIPOS DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

En base a la LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) se establecen tres tipos principales de economía en sectores:

- **SECTOR COMUNITARIO**

El sector comunitario es el conjunto de organizaciones vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos, y

nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la Producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la Ley.

- **SECTOR ASOCIATIVO**

El sector asociativo es el vínculo de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la Ley.

- **SECTOR COOPERATIVO**

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

2.2.2. PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

La Economía Popular y Solidaria en el Ecuador se guía por principios; que de una u otra manera aportan al Buen Vivir. Según la LOEPS (2011) las organizaciones públicas o privadas deben regirse bajo los siguientes principios:

- La búsqueda del Buen Vivir y del bien común.
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.

- El comercio justo y consumo ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La autogestión.
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

2.3. COOPERATIVISMO

El valor fundamental del cooperativismo es la cooperación en términos de los principios de la integración, la solidaridad y la democracia social. En ella funda su finalidad, que son el ennoblecimiento y la liberación de la sociedad, es decir, de una sociedad realmente emancipada y socialmente integrada. La cooperación es la base fundamental de la cultura de la humanidad y forma parte de su esencia, lo que hace de ella un factor de transformación, en términos dialecticos, entre las acciones del individuo y su colectivo; el cooperativismo es un hecho y un valor del ser humano, que requiere de un fin que justifique su existencia ya sean fines sociales, económicos y políticos (Monje, 2011).

El cooperativismo ha resultado ser el más claro exponente de la economía social. El modelo cooperativo tiene una importante función económica, fundamentalmente como factor de progreso de las zonas rurales, ya que es creador de riqueza y empleo, determinando el mantenimiento de los modos de vida y cultura locales, al tiempo que constituye un tipo de sociedad de especial relevancia social que se caracteriza por la solidaridad y la participación de los socios en la toma de decisiones (Domínguez, 2015).

Falcón *et al.*, (2012) indican que el cooperativismo ha sido interpretado y valorado de modos distintos a lo largo de su existencia, no solo porque cada época le ha impuesto condiciones para su desarrollo a partir de los modos particulares de inserción y de la valoración social de que es objeto en distintos

contextos y culturas, sino porque es una entidad creada por la capacidad organizativa y participativa de la población para resolver problemas de trabajo, subsistencia y calidad de vida.

En el cuadro 1; se observan diferentes definiciones de cooperativismo para tener una mayor comprensión e interpretación de este tema de gran importancia en esta investigación.

Cuadro 1. Matriz de conceptos del Cooperativismo

AUTOR (ES)	DEFINICIÓN
Salinas (s.f)	Surge históricamente con una doble finalidad; de ser un instrumento de defensa entre otros sistemas económicos y como instrumento de transformación social.
Agüero (2006)	Es un proceso por el cual una o más personas y/o grupo (s) deciden reunirse de forma regular, pero no necesariamente continua, para atender demandas comunes.
Fernández (2006)	Es un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa.
Bustamante (2009)	Forma de organización alternativa de los trabajadores, que buscaban solventar su situación de escasos ingresos, adoptando para ello una serie de esquemas y principios de cooperación.
Monje (2011)	Es la base fundamental de la cultura de la humanidad y forma parte de su esencia, lo que hace de ella un factor de transformación, en términos dialécticos, entre las acciones del individuo y el colectivo.
OIT (Organización Mundial de Trabajo 2012)	Es una entidad creada por la capacidad organizativa y participativa de la población para resolver problemas de trabajo, subsistencia y calidad de vida.
Coppini <i>et al.</i> , (2013)	Herramienta para hacer frente a sus problemas y necesidades que, de forma individual, no podría satisfacer plenamente.
Ruiz y Quesada (2014)	Se concentra en los valores de la cooperación y de la solidaridad, en oposición a los valores actuales de individualismo y competición, característicos de la globalización.
Palacios (2015)	Tendencia o doctrina favorable a la cooperación en el orden económico y social y como cooperativista, en su segunda acepción al partidario del cooperativismo.
Vélez (2016)	Nace de la necesidad innata de los hombres de buscar protección y amparo de las fuerzas naturales y del mismo hombre, como medida de subsistencia.

Fuente: Elaboración propia.

2.3.1. PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO

“CICOPA (Organización Internacional de las Cooperativas de Producción Industrial, Artesanal y de Servicios, 2016)” sostiene que los principios universales del cooperativismo son pautas mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, los cuales se señalan a continuación.

- **MEMBRESÍA VOLUNTARIA Y ABIERTA**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de los miembros, sin discriminación de género, condición social, racial, política o religiosa.

- **CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS**

Son estructuras agrupadas en forma democrática controladas por sus miembros, que participan activamente en la definición de sus políticas y la toma de decisiones. Los hombres y las mujeres que actúan como representantes electos son responsables ante los socios. En las cooperativas primarias, los miembros tienen iguales derechos de voto (un miembro, un voto) y las cooperativas de otros niveles están también organizadas de manera democrática.

- **PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS**

Los miembros contribuyen equitativamente a, y democráticamente controlan, el capital de su cooperativa. Al menos parte de ese capital es normalmente propiedad común de la cooperativa. Los miembros usualmente reciben una compensación limitada, si la hubiese, sobre el capital entregado como condición para la membresía. Los socios reparten los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: desarrollar su cooperativa, posiblemente establecer

reservas, parte que por lo menos sería indivisible; beneficiar a sus miembros en proporción a sus operaciones con la cooperativa, y apoyar otras actividades aprobadas por los miembros.

- **AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

Las cooperativas son organizaciones autónomas, de auto-ayuda controladas por sus miembros. Si se firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si aumentan el capital de fuentes externas, lo hacen en condiciones que aseguren el control democrático de sus miembros y mantengan su autonomía cooperativa.

- **EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN**

Proporcionan educación y capacitación para sus miembros, representantes electos, gerentes y empleados para que puedan contribuir eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Ellos informan al público en general, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

- **COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVA**

Sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente a través de redes locales, nacionales, regionales e internacionales.

- **INTERÉS POR LA COMUNIDAD**

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus miembros.

2.4. COOPERATIVA

De acuerdo a CICOPA (Organización Internacional de las Cooperativas de Producción Industrial, Artesanal y de Servicios, 2016) una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

En base a la LOEPS (2011) en su artículo 34 define a las cooperativas, como organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediano de la comunidad. En su actividad y relaciones, se ajustaran a los valores y principios cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

Las empresas de economía social, otorgan un enfoque innovador al desarrollo local, pues cuentan con una estrategia multidimensional de desarrollo, que amplía la estructura de la economía local y del mercado laboral respondiendo a nuevas necesidades (Noya, 2007) citado por Lara (2011) en ellas debe contemplarse la estructuración de un proyecto de desarrollo local, que cuente con la participación de las personas que comparten necesidades comunes, la intervención del estado como impulsor de una mejor gestión económica, así como la participación de los actores privados y sociales.

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa conjunta de gestión democrática (Hernández, 2016).

2.4.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que unen voluntariamente sus capitales con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, previa autorización de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley (LOEPS, 2011).

2.4.2. COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN

En base a la LOEPS (2011) las cooperativas de producción son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

2.5. BUEN VIVIR

Para un autor como Larrea (2011) el Buen Vivir aparece en América Latina a final de los años de 1990 potenciado por tres grandes factores:

- 1) Los movimientos sociales latinoamericanos de dicha década, particularmente el movimiento indígena contra modelos neoliberales.
- 2) La convergencia entre estos movimientos globales, especialmente los movimientos anti-globalización, alter-globalización y ambientales y
- 3) Más generalmente, el desencantamiento con el ideal del desarrollo.

Larrea (2011) define que la constitución del Ecuador supera la visión reduccionista del desarrollo como crecimiento económico y establece una nueva visión en la que el centro del desarrollo es el ser humano y el objetivo final es el

alcanzar el Sumak Kawsay o Buen Vivir, frente a la falsa dicotomía entre estado y mercado, impulsada por el pensamiento neoliberal, la constitución ecuatoriana formula una relación entre estado, mercado sociedad y naturaleza.

Según Manosalvas (2014) el Buen Vivir se expresa como la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas.

Para Grondona (2016) el Buen Vivir se constituye en una categoría en permanente construcción y reproducción, cuyo eje articulador es la colectividad; es decir, sostiene que la realización personal depende de la realización colectiva, de las relaciones entre los seres humanos y de estos con la naturaleza. Así, el Buen Vivir se propone retomar a la sociedad como unidad de observación e intervención y a la igualdad, inclusión y cohesión social como valores que permiten promover el espíritu cooperativo y solidario del ser humano así como lo señala la (SENPLADES, 2009), citado por Grondona (2016) de este modo, tanto la inclusión como la cohesión social se constituyen en los pilares de las políticas sociales del estado ecuatoriano.

En base a las definiciones anteriores se concluye que el Buen Vivir es vivir en armonía con los demás sin importar la raza, género o condición social, buscando un objetivo común que es mejorar la situación de todos gozando de los beneficios de la naturaleza y los que brinda la sociedad.

A continuación se detalla una matriz de conceptos del buen vivir, de acuerdo a varios autores y su año respectivo, para conocer diferentes criterios de este tema de gran importancia en esta investigación:

Cuadro 2. Matriz de conceptos del Buen Vivir

AUTOR (ES)	DEFINICIÓN
------------	------------

Ramírez (2010)	Es la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte dignas, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos, en paz y armonía con la naturaleza, para la prolongación de las culturas humanas y de la biodiversidad.
Acosta y Gudynas (2011)	Recupera la idea de una buena vida, del bienestar en un sentido más amplio, trascendiendo las limitaciones del consumo material, y recuperando los aspectos afectivos y espirituales.
Maldonado (2011)	Busca la universalización de los servicios sociales de calidad para garantizar y hacer efectivos los derechos.
Caudillo (2012)	Saber vivir en armonía y equilibrio; en armonía con los ciclos de la Madre Tierra, del cosmos, de la vida y de la historia, y en equilibrio con toda forma de existencia en permanente respeto.
Acosta (2012)	Representa un cambio de modelo y exigen repensar las necesidades sobre los derechos consagrados.
Beling y Vanhuslt (2013)	Busca responder de manera holística a los imperativos de sustentabilidad socio-económica en armonía con la naturaleza.
Rojas (2013)	Significa tener en cuenta aspectos como la educación, la salud, el trabajo, la calidad de vida, la riqueza o la pobreza, el vivir bien, incluso vivir bueno.
Cardoso y Pérez (2014)	Modelo de desarrollo occidental basado en la búsqueda del “progreso” a través del crecimiento económico.
Manosalvas (2014)	La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas”
Arroyo <i>et al.</i> ,(2015)	Vivir bien es vivir en comunidad, en hermandad, y especialmente en complementariedad.

Fuente: Elaboración propia.

2.5.1. PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR

En el PNBV (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013) se establecen los principios para lograr una sociedad más justa e igualitaria entre los ciudadanos, para así lograr mayor equidad y un desarrollo regional, estos principios son los que se detallan a continuación:

- **SOCIEDAD RADICALMENTE JUSTA**

La justicia social y económica como base del ejercicio de las libertades. En una sociedad justa, todas y cada una de las personas gozan del mismo acceso a los medios materiales, sociales y culturales necesarios para llevar una vida satisfactoria.

- **SOCIEDAD CON TRABAJO LIBERADOR Y TIEMPO CREATIVO**

El punto de partida de la libertad potencial que genera el trabajo es que la ciudadanía tenga la posibilidad de asegurar su propio sustento y autonomía.

- **SOCIEDAD IGUALITARIA Y EQUITATIVA**

La igualdad es la condición para el mutuo reconocimiento de todos y todas; así se forjan las mínimas bases de la cohesión social, piedra angular de una sociedad radicalmente justa y democrática. La distribución y redistribución de los recursos, basadas en una reestructura social, reducirán las brechas sociales y económicas. Hay que eliminar privilegios, jerarquías y formas de subordinación; así habrá más fluidez en las relaciones sociales.

- **SOCIEDAD DE PLENAS CAPACIDADES, EMANCIPACIÓN Y AUTONOMÍA**

La expansión de las capacidades del conjunto de la ciudadanía, la afirmación de las identidades que constituyen su ser y el libre desarrollo de mujeres y hombres, son indispensables para una sociedad emancipada, que no sobrevive sino que vive digna y plenamente: una sociedad que expande sus capacidades, que crea, que ejerce su rol político, que no se satisface con suplir sus necesidades mínimas.

- **SOCIEDAD SOLIDARIA**

Potenciar la cooperación, la solidaridad y la fraternidad, es fundamental en una sociedad que quiere recuperar el carácter público y social del individuo. Se trata de forjar ciudadanos y ciudadanas que reconozcan las necesidades y los intereses de los otros, que acepten la justicia y la ley, que respeten las instituciones, que legitimen el principio de la redistribución de la riqueza y que promuevan la igualdad social. Se busca erradicar el principio de desarrollo personal y egoísta, característico de una sociedad de libre mercado, bajo el principio de que las personas no solo tienen derecho a la vida, sino a una vida compatible con la dignidad que nos iguala como personas.

- **SOCIEDAD CORRESPONSABLE Y PROPOSITIVA**

La corresponsabilidad es un atributo social para lograr un determinado fin o responder a una situación específica. Refleja una actitud propositiva y de compromiso comunitario para dar respuesta a situaciones importantes para la comunidad, pero también para frenar y erradicar situaciones que la lesionan. La corresponsabilidad es opuesta al individualismo y al silencio cómplice.

- **SOCIEDAD EN ARMONÍA CON LA NATURALEZA**

El reconocimiento de los derechos de la naturaleza y la garantía de un ambiente sano y sostenible, como establece la constitución, demandan respeto y equilibrio entre los ecosistemas, su gigantesca biodiversidad, sus dinámicas y tiempos. También exigen la valoración de la naturaleza y sus funciones, así como el planteamiento de las actividades humanas dentro de los límites biofísicos de los ecosistemas en los territorios, asumiendo responsabilidad con las futuras generaciones.

- **PRIMACÍA DE LOS BIENES SUPERIORES**

El acceso a bienes superiores es un derecho, jamás debe ser un privilegio. Los bienes superiores son fundamentales para alcanzar una vida plena, deben ser provistos por el estado y no ser mercantilizados; están contemplados en nuestro marco constitucional. La primacía de los bienes superiores implica un replanteamiento de la teoría económica convencional que no los toma en cuenta, dado que el mercado ocupa el centro de la organización de la sociedad y desplaza al ser humano.

- **SOCIEDAD DE EXCELENCIA**

El socialismo se construye desde la excelencia, el esfuerzo individual y colectivo por ser cada día mejores. La excelencia debe practicarse en todos los ámbitos de la vida individual y social. Se trata de un fundamento que debe afincarse en el conjunto de la sociedad ecuatoriana, en el estado, en la acción ciudadana, como un factor de identidad, de autovaloración y de ejercicio de la responsabilidad en la familia, en el trabajo y en la vida comunitaria de toda la población. Debe multiplicarse a través de la educación y de la práctica diaria en el conjunto de la sociedad.

- **SOCIEDAD PLURALISTA, PARTICIPATIVA Y AUTO DETERMINADA**

Un estado democrático requiere instituciones políticas y modos de gobierno públicos. Un gobierno democrático participativo entraña la presencia de una ciudadanía activa y de fuertes movimientos sociales que trabajen en redes abiertas, para tratar cuestiones locales y temas nacionales. También es necesario institucionalizar múltiples espacios de participación, en los cuales se genere un diálogo público entre la sociedad y el estado, para que la ciudadanía gane capacidad de influencia y de control sobre las decisiones políticas, y se active el interés y el protagonismo de los sectores más desfavorecidos. La democracia participativa pretende un tipo de igualdad que posibilite la reciprocidad entre sus miembros. Ello permite integrar a los diferentes actores

en un proceso de diálogo, en el cual intereses y objetivos en conflicto se evalúan y jerarquizan, de acuerdo a un conjunto de criterios definidos públicamente y entre iguales.

- **SOBERANÍA E INTEGRACIÓN DE LOS PUEBLOS**

La libertad, la soberanía y la autodeterminación de los estados nacionales, crearán un nuevo orden internacional para fomentar la construcción de un mundo multipolar, las relaciones pacíficas entre los pueblos y el bienestar general de la humanidad, un mundo multipolar requiere la participación activa de bloques económicos y políticos regionales para promover la paz y el desarme universal, defendemos el principio de ciudadanía universal, la libre movilidad de todos los habitantes del planeta, el progresivo fin de la condición de extranjero y la solución pacífica de las controversias y los conflictos internacionales.

- **ESTADO DEMOCRÁTICO, PLURINACIONAL Y LAICO**

La formación de un estado plurinacional, mega diverso y plural, exige su descolonización; el reconocimiento político de la diversidad étnica, religiosa y sexual, y el forjamiento de una sociedad con derechos de titularidad colectiva: lengua, cultura, justicia y territorio; en el contexto de un estado laico, los poderes públicos deberán proteger el derecho a la libertad de conciencia, pero también a tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre nuestra sexualidad, nuestra vida y nuestra orientación sexual, sin ninguna clase de discriminación.

- **FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD**

La transformación de la matriz productiva y la democratización del estado no tendrían un sentido emancipador si no se pusiera en primer plano al fortalecimiento de la sociedad, se trata de promover la construcción de una sociedad que profundice la calidad de la democracia y amplíe sus espacios de incidencia en condiciones de igualdad social y material; potenciar la sociedad es

promover el desarrollo de las libertades y de las capacidades reflexivas, críticas y cooperativas de cada individuo, de cada pueblo y de cada colectivo.

Esa capacidad exige que la ciudadanía tenga influencia en la discusión sobre el uso, la asignación y la distribución de los recursos tangibles e intangibles del país. Exige, además, que todos estemos en condiciones de desarrollar nuestros talentos y facultades, de acuerdo con el proyecto de vida que va a procurarnos felicidad, dignidad, realización y plenitud.

2.5.2. MODELO DE EVALUACIÓN DEL BUEN VIVIR

Arias y Phélan (2016) expresan que en el proceso de medición del Buen Vivir está implícito, como aspecto previo, la universalidad y la especificidad. En lo que concierne a la universalidad del Buen Vivir deben haber unos indicadores referenciales que sean evaluados por todas las sociedades pues su cumplimiento garantiza una vida digna, en este caso, el marco referencial que se toma en este estudio son los derechos del Buen Vivir enunciados en la Constitución Ecuatoriana de 2008 en sus dimensiones sociales, económicas, políticas, ambientales, colectivas, de libertad.

Por su parte, sobre la especificidad, las mediciones se diseñan dependiendo de la particularidad de las sociedades acorde a sus condiciones territoriales, culturales, ambientales, sociales, políticas. Es decir, hay unos satisfactores específicos para cada uno de estos derechos, acorde a los territorios. En este último aspecto cabe mencionar a Fernando Vega (2013) citado por Arias *et al.*, (2016) quien señala cuatro tipos de Buen Vivir en el Ecuador: Buen Vivir urbano; Buen Vivir campesino-rural; Buen Vivir de los pueblos aislados; Buen Vivir de los pueblos y nacionalidades; de manera tal que se deben generar mediciones adecuadas para cada uno de estos “Buenos Vivires”.

La medición del buen vivir, como proceso en construcción, apunta a una métrica con características que definen a la cuarta generación de indicadores como son:

la complementariedad subjetiva-objetiva, la multidimensionalidad de derechos, la participativa y desagregada territorialmente Arias *et al.*, (2016).

3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Uno de los primeros aportes académicos fue el de Bowen 1953 citado por Duque *et al.*,(2012) quien la definió como las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad.

Según Sabogal (2008) citado por Duque *et al.*, (2012) la responsabilidad social empresarial corresponde con un camino estratégico que busca crear valor a las empresas, generando relaciones beneficiosas en el largo plazo; son iniciativas de carácter voluntario y que por lo tanto deben superar los requerimientos legales y normativos; involucra una sostenibilidad que comprende tres elementos: el económico, el social y el ambiental; implica responsabilidad total para con todas las partes interesadas o stakeholders de la empresa.

Villaescusa (2016) menciona que en una empresa de economía social la implantación de la responsabilidad social empresarial conlleva una reestructuración de sus sistemas de gestión, actualizándolos y convirtiéndolos en más ágiles, flexibles y eficaces, desarrollando sensibilidades que antes no existían.

3.1. MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Darmas y Ramos (2010) señalan que una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de las empresas, y determinada su evaluación en materia de responsabilidad social empresarial, se debe proponer un modelo de responsabilidad social, que permita al empresario tener una guía, con el fin de medir cuan responsable es la empresa socialmente. El propósito de este modelo es servir como guía y estándar de medición a las empresas, de tal modo que les permita auto-evaluarse en las diferentes áreas que comprende la

responsabilidad social empresarial. El fin último es que las empresas conduzca sus actividades en forma ética y transparente, que asegure su sostenibilidad económica y se comprometa con la causa ambiental; mientras mejora la calidad de vida de sus empleados, clientes, proveedores y comunidad, a la vez que contribuye al fortalecimiento institucional.

3.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS

Por su importancia socioeconómica, entre las empresas de la economía social destacan las sociedades laborales y, especialmente, las cooperativas, Bel y Marín (2008) citado por Arcas *et al.*, (2009) sostienen que las Cooperativas son un referente en responsabilidad social empresarial por los valores y principios que rigen su funcionamiento, partiendo de una posición privilegiada en la medida en que, por su propia naturaleza, establecen compromisos de responsabilidad con sus socios y también con el entorno donde desarrollan su actividad, favoreciendo el desarrollo de las comunidades en las que se localizan.

3.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La responsabilidad social corporativa (RSC) aplicada a las empresas atañe al deber de la compañía de operar de manera honorable, proporcionar buenas condiciones laborales de los empleados, fomentar la diversidad de la fuerza laboral, proteger el ambiente y trabajar por mejorar la calidad de vida de las comunidades donde opera y de la sociedad en general (Gamble *et al.*, 2012).

Para una mayor comprensión y engrandecer el conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial o corporativa, a continuación las autoras de esta investigación elaboraron una matriz de conceptos de varios autores y sus respectivos años para darle mayor auge a este tema de gran relevancia en este trabajo investigativo.

Cuadro 3. Matriz de conceptos de Responsabilidad Social Empresarial

AUTOR (ES)	DEFINICIÓN
Cajiga (s.f)	Se ocupa de que las operaciones de la empresa sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.
Fernández (2009)	Compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global.
OIT (2010)	Manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen tanto es sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás autores.
Vargas (2011)	Conjunto de políticas y acciones que las firmas adoptan de manera voluntaria para contribuir a la sociedad, proteger la naturaleza y mantener buenas relaciones con los agentes interesados (stakeholders).
Martínez (2011)	La única responsabilidad de los representantes de las empresas es la de “hacer tanto dinero como fuese posible para los accionistas” a través de “competencia abierta y libre, sin decepción ni fraude”.
Aguilera y Puerto (2012)	Compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social.
García y Peláez (2014)	Es considerada como un enfoque de gestión estratégico generador de oportunidades, innovación y ventaja competitiva para las organizaciones, con una repercusión en su imagen y reputación.
Estévez (2015)	Es el hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley.
Andía (2015)	Es una forma ética de gestión, que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés alrededor de la empresa, es decir: con responsabilidad, transparencia y ética en la sociedad.
Antelo <i>et al.</i> , (2015)	Actitud estratégica que se manifiesta en la capacidad de la empresa para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos, siendo dinámica, variable en el tiempo y ajustándose según la empresa que la aplique.

Fuente: Elaboración propia.

Como síntesis de las definiciones descritas, es importante destacar que a medida que la civilización progresa agigantadamente, se hace más necesario que las organizaciones muestren su transparencia en las actividades que realizan y el grado de interrelación que tienen las actividades con los diversos agentes involucrados, debido a que la responsabilidad social empresarial está estrechamente ligada a los grupos de interés (stakeholders), medio ambiente y al desarrollo y bienestar sustentable de la comunidad donde opera.

3.4. MODELO DE EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Según Sarache *et al.*, (2013) las organizaciones empresariales contemporáneas buscan mejorar su desempeño competitivo y su valor corporativo, mediante el perfeccionamiento de la función de calidad y mayores esfuerzos en responsabilidad social empresarial (RSE), como ejes articuladores para promover el bienestar de la sociedad. Para lograrlo, generalmente adoptan y aplican diversas estrategias orientadas a mejorar la calidad de sus productos, procesos, servicios y las habilidades de su talento humano.

Atendiendo a la distinción adoptada para los grupos de interés, se pueden diferenciar también socialmente responsables de carácter interno y externo.

De acuerdo a Reyno (2007) el control interno se encargará de medir el grado de cumplimiento de las estrategias sociales y medioambientales a través de los mecanismos de diagnósticos más objetivos y fiables posible. Por ejemplo el sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos puede ser un instrumento eficaz para el control del comportamiento social cuando se orienta a la medición de las variables de la Responsabilidad Social.

La información debe ser analizada por expertos independientes externos; es aconsejable para alcanzar mayores cotas de fiabilidad y compromiso. De la

misma forma que la auditoría financiera aporta credibilidad a las cuentas anuales de cara a sus usuarios, la verificación debe hacer lo propio con el informe de Sostenibilidad respecto a los grupos de interés (Reyno, 2007).

El mismo autor menciona que el contenido y formato de presentación de la información sobre RSE puede variar sustancialmente de una empresa a otra, de ahí los modelos reconocidos internacionalmente como la guía práctica para la elaboración de informes de Sostenibilidad de la GRI (Global Reporting Initiative), aminora estos problemas de comparación, proponiendo un marco de la normalización de la información social y medioambiental.

3.5. BALANCE SOCIAL

El Balance Social es una herramienta imprescindible de información sistemática de los esfuerzos sociales emprendidos por la cooperativa, de su planificación estratégica y su control. Las cooperativas encontrarán en él la oportunidad de reflejar la contribución social que realizan en favor de sus asociados, empleados, otras cooperativas y federaciones, y de la comunidad en la que se insertan. Si su emisión se generaliza, los organismos competentes del estado contarán con un aporte de información invaluable para el desarrollo, planificación, fomento y control de las cooperativas, proveniente del propio sector (Fernández et al., s.f.).

Según Gonzales 2008 citado por Coppini y Ressel (2012) el Balance Social Cooperativo aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuenta a los asociados, sus dueños, y especialmente a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir, de sus valores y sus principios cooperativos.

El balance social refleja de manera directa el beneficio social que una Cooperativa ha generado hacia lo interno con sus trabajadores y asociados, y hacia lo externo con sus comunidades (De Lisio, 2013).

En conclusión a las definiciones de Balance Social, hacemos hincapié en que es un documento que debe reflejar con claridad, objetividad y honradez la situación actual de la empresa, dando a conocer a las personas involucradas los impactos positivos como negativos del tiempo considerado, donde debe prevalecer el comportamiento ético de las organizaciones y resaltar su compromiso con los grupos de interés y su compromiso con el medio ambiente.

3.5.1. IMPORTANCIA DEL BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS

Aún cuando las organizaciones cooperativas en el contexto latinoamericano desarrollan una importante labor social que abarca en primer lugar las necesidades y expectativas de sus asociados y que además se vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan así como de la sociedad en general, carecen en su mayoría de un instrumental de gestión que permita a la cooperativa garantizar la mejor utilización de los recursos de que dispone en todos los campos de actuación, así como fundamentar estrategias de desarrollo y acción social que respondan a las necesidades y demandas reales de su recurso humano, familia, comunidad y sociedad (Alemán *et al.*, 2008).

Fernández *et al.*, s.f. menciona que a nivel mundial se reconoce la importancia de que las empresas y otros tipos de organizaciones brinden información sobre las consecuencias sociales de su accionar a través de los denominados balances sociales. Si muchas empresas capitalistas cuyo objetivo principal es maximizar ganancias formulan balances sociales, más aún debieran hacerlo las cooperativas, que desde su concepción, se organizan y funcionan de acuerdo a un sistema de valores y principios comunes a todas ellas. Estos valores y principios cooperativos están consensuados y explícitamente formulados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

(Alemán *et al.*, 2008) aluden que por otra parte, el desarrollo actual y el desempeño de las cooperativas de base demandan el diseño y aplicación de una metodología que permita el autodiagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo, la planificación y el control adecuado en la materialización de éstos y además brinde la posibilidad de establecer cierto grado de comparación entre las entidades, basadas principalmente en el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos

Los mismos autores menciona que las cooperativas, en su necesidad de registrar, medir y evaluar su desempeño o acción social, cuentan con la ventaja que confiere su especificidad como empresa, que la convierte en una organización peculiar y diferente del resto y que está determinada por su compromiso social, tanto con respecto a sus asociados como con respecto a otros colectivos interrelacionados con estas organizaciones

3.5.2. MODELO DE BALANCE SOCIAL

De acuerdo a Caldas *et al.*, (2012) uno de los principales retos es la elaboración del balance social es la inexistencia de un modelo estandarizado, el modelo internacionalmente más conocido es el Modelo del Instituto ETHOS basado en el modelo GRI (Global Reporting Initiative).

A pesar de la existencia de estos modelos, muchas empresas prefieren crear formatos propios; otras adoptan mezclas de diferentes modelos en busca de mayor transparencia y calidad.

Cueto, (2015) menciona los principios del GRI, para garantizar la calidad y presentación adecuada del mismo.

- **Equilibrio:** deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.

- **Comparabilidad:** seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización en el tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información deberá ser precisa y suficientemente detallada como para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.
- **Periodicidad:** la información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.
- **Claridad:** la información deberá exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan hacer uso de la memoria.
- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que pueden ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

3.6. PLAN DE MEJORAS

Rueda (2014) considera al plan de mejoras como un documento donde se consignan las medidas para obtener la acreditación, o para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación; para ello es importante mencionar el concepto de plan de calidad el cual es un programa de mejora". El plan de mejora permite plantear las medidas que se deben aplicar con respecto a las falencias que se estén dando dentro de la organización, a fin de que éste facilite mejorar el nivel de vida de los trabajadores, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Un plan de mejora es la propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada (Francesc, 2005).

Según Espiñeira; Muñoz y Ziemer (2012) los planes de mejoras se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones orientado a su mejora continua.

En relación con las diferentes definiciones se concluye que un plan de mejoras es un instrumento que sirve para consignar las medidas correctivas a las debilidades encontradas en el proceso de evaluación y en base a eso priorizar las soluciones y darle el respectivo seguimiento para lograr eficiencia y eficacia en la acción puesta en marcha.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación basada en la evaluación de las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos, como se muestra en la figura 3.1.



Figura 3.1. Mapa de la Provincia de Orellana y Sucumbíos.

Fuente: las autoras.

3.2. DURACIÓN

La propuesta de evaluación de las variables de desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos, se desarrolla con una duración de 9 meses, en los que se cumplió con los objetivos planteados dentro la investigación.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

Las variables de estudios son aquellas que caracterizan la línea de investigación y permitieron conocer sus variaciones en el transcurso del desarrollo de la misma.

VARIABLE INDEPENDIENTE.- Desempeño cooperativo.

VARIABLE DEPENDIENTE.- Evaluación de las variables con enfoque en el Buen Vivir

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se establecieron los siguientes tipos de investigación que determinaron los pasos a seguir.

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

De acuerdo a García s.f. la revisión bibliografía es el proceso por cual se considera la literatura existente sobre el tema que se va a investigar.

Una vez definido el tema de investigación resulta de mucha importancia revisar fuentes bibliográficas de lo que otras personas ya han manifestado en relación al tema de estudio La investigación bibliográfica provee la información completa de un escrito, referente a un tema de investigación y además facilita los datos que identifican las fuentes consultadas como autor, año y nombre del documento donde se sustenta la definición de un tema en específico.

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo ocurre en el mismo lugar en donde se producen los acontecimientos, el investigador tiene la ventaja de usar datos evidentes de la

realidad. Esta investigación puede ser cuantitativa o cualitativa, se apoya en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones (Aveiga, 2012).

Mediante este tipo de investigación se llegó al lugar donde se originan los hechos donde se obtuvo información veraz y confiable para comprobar la autenticidad del problema en estudio.

3.5. MÉTODOS

Para la realización de esta investigación se emplearon métodos que ayudaron a seguir el camino más adecuado para cumplir con los objetivos planteados. Entre ellos están los siguientes métodos:

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

Es un proceso que parte del estudio de casos particulares para llegar a conclusiones o leyes universales que explican un fenómeno. Utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y las relaciones entre éstos, se complementa con el análisis para separar los actos más elementales de un todo y examinarlos de forma individual (Sierra, 2012).

Permitió observar los acontecimientos desde el lugar de los hechos, se utilizó mediante la técnica de la encuesta con el objetivo de conocer las diferentes opiniones de las personas inmersas en la investigación y así se verificó el desempeño de las Cooperativas de Ahorro-Crédito con enfoque en el Buen Vivir y se obtuvo explicaciones de las variables de estudio.

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Es el proceso del razonamiento o raciocinio que pasa de lo universal a lo particular, es decir, consiste en obtener conclusiones particulares a partir de leyes universales (Sierra, 2012).

El método de deductivo se relaciona con la hipótesis de la investigación, donde se paso de afirmaciones de carácter general del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos a hechos específicos mediante la información que dieron las personas consideradas en el estudio, y mediante la inducción llegar a conocer los indicios del tema de investigación.

3.5.3. MÉTODO CUALITATIVO

Los datos cualitativos afirman la manera adecuada de comprender un fenómeno es estudiarlo en su contexto completo. La claridad y consciencia de lo cognitivo consiste en hacer consciencia histórica del lugar desde dónde se hace la investigación, para poder integrar y encontrar conexiones no sólo desde el punto de vista metodológico, brindando la posibilidad de tener una mirada holista e integral del fenómeno (Ramírez *et al.*, 2012).

Permitió el estudio del comportamiento de las variables del desempeño cooperativo, mediante datos descriptivos, y comportamientos de las personas observados en el lugar donde se desarrollo la investigación.

3.5.4. MÉTODO CUANTITATIVO

Este método busca la objetividad, bajo la perspectiva de que la realidad es una y que se la puede observar sin afectarla. La metáfora de este tipo de

epistemológico de la investigación científica es que la ciencia es como un espejo, se reflejan las cosas como son (Ramírez *et al.*, 2012).

El método cuantitativo permitió el uso de herramientas de recolección de datos como la entrevista, ficha de expertos, para obtener o información numérica y explicar en gráficos estadísticos el grado del desempeño cooperativo que tienen las cooperativas de ahorro-crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos.

3.5.5. MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO

Para Aveiga (2012) este método está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetivos en su sucesión cronológica. Para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

Permitió conocer variables ya estudiadas para buscar nuevos resultados aplicados en variables de desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir; a través de revisiones teóricas de la trayectoria que ha tenido este tema de investigación y conocer la lógica de su desarrollo.

3.5.6. MÉTODO ANALÍTICO

El método analítico proporciona información del objeto de estudio del grupo de investigación que en este trabajo se ocupa, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer. Este método, empleado particularmente en las ciencias sociales y humanas, se define en el libro como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita (Lopera, *et al.*, 2010).

Mediante este método se pudo desintegrar y analizar la información referente a las variables del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir; para estudiar de forma profunda cada uno de sus elementos, las relaciones entre estos, y las relaciones que cada componente tiene con lo que se ha estudiado, y así llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos.

3.5.7. MÉTODO SINTÉTICO

El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades (Ruiz, 2010).

Mediante el procedimiento mental de este método se obtuvo como meta la comprensión total de aquello de lo que ya se conocen sus partes y particularidades haciendo una síntesis de lo incierto a lo fijado, y sirvió para observar investigaciones ya estudiadas y añadir nuevas exploraciones del tema que no se conocían antes.

3.5.8. MÉTODO DE EXPERTOS

Método que está estructurado a partir de la aceptación de la intuición como una comprensión sinóptica de la realidad, y basados en la experiencia y conocimientos de un grupo de personas considerados expertos en la materia a tratar (Castro *et al.*, 2013)

Mediante este método se pudo obtener acceso a los criterios de expertos en temas de Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial, de tal forma que se pueda garantizar la

realización de cuestionamientos precisos sin la posibilidad de una doble interpretación, obtener respuestas susceptibles de ser cuantificadas que aportan al desarrollo de la investigación.

3.5.9. MÉTODO DESCRIPTIVO

El método descriptivo tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad de la información para analizar, generalizar, presentar los resultados recogidos en las encuestas e incluso la observación, implica la representación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación (Kuznik, *et al*, 2010).

Esta metodología se utilizó para describir situaciones y acontecimientos de las variables del desempeño cooperativo en las provincias de Orellana y Sucumbíos, con el fin de presentar y analizar los resultados de todas las actividades estudiadas.

3.6. TÉCNICAS

Para el estudio del plan de acción de las variables dentro de la investigación se utilizaron las técnicas necesarias las cuales son:

3.6.1. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de datos se utilizaron diversas técnicas que fueron de gran ayuda para el desarrollo de esta investigación.

3.6.1.1. ENTREVISTA

La entrevista es una técnica destinada a obtener datos, que consiste en un dialogo entre dos personas: entrevistador y el entrevistado. Su objetivo es

obtener información sobre un tema o asunto que ha sido objeto de estudio y se la realiza con una persona entendida en la materia de investigación (Aveiga, 2012).

Se realizó la entrevista a los directivos de las Cooperativa de Ahorro-Crédito para que respondan una serie de interrogantes con relación al tema en estudio y permitió obtener información completa sobre las variables del desempeño cooperativo y su aporte al Buen Vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos.

3.6.1.2. ENCUESTA

La encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada (Kuznik, *et al*, 2010).

Debido a los objetivos que se pretenden alcanzar en la investigación es necesario hacer uso de esta técnica la cual se le aplicó a empleados y socios de las cooperativas en estudio, la cual permitió evaluar y recolectar información para realizar su respectivo análisis en relación a las variables del desempeño cooperativo en las provincias de Orellana y Sucumbíos y conocer si está aplicando los principios del Cooperativismo impulsado por el plan del Buen Vivir dentro de la sociedad donde operan.

3.6.1.3. OBSERVACIÓN

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos (Aveiga, 2012).

Mediante la observación se pudo visualizar de manera clara el comportamiento de las personas inmersas en las cooperativas, a través de la determinación del objetivo o razón de dicha investigación se logró observar las conductas tal y como suceden en el medio.

3.6.2. TÉCNICAS DE TRABAJO CON EXPERTOS

Para la realización y aplicación de esta técnica fue necesario seleccionar un grupo de personas con conocimientos en los temas principales a evaluar como Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, y Responsabilidad Social Empresarial. Para ello se utilizó el coeficiente de experticidad para medir el coeficiente de conocimientos de los expertos.

3.6.2.1. COEFICIENTE DE EXPERTICIDAD

Es determinado como resultado de la puntuación que el propio experto asigna a las principales fuentes de conocimiento en sus respuestas. Se suministra una tabla con las fuentes indicadas en las filas, de acuerdo con los niveles Alto (A), Medio (M) y Bajo (B). Los números constituyen pesos asignados a cada fuente y aparecen ocultos. El valor individual de K_a se calcula a partir de la suma de los pesos correspondientes según Cossio (2017). Para la investigación se tomo en consideración los expertos de tenga un coeficiente de experticidad de 0,80 sobre 1.

3.6.2.2. TÉCNICA DELPHI

León y Montero, (2003) citado por Gil y Pascual, (2012) argumenta que la metodología Delphi es una técnica enmarcada dentro de los métodos de expertos que se utiliza para obtener la opinión más consensuada posible de un grupo de personas, consideradas expertos, en relación con un determinado objetivo de investigación.

Una vez definidos los expertos se les aplicó una herramienta de evaluación con los indicadores propuestos para que mediante las rondas le otorguen una calificación a cada indicador, para su posterior eliminación o utilización en la investigación.

3.6.3. MODELO MATEMÁTICO TORGERSON

De acuerdo a Medina et al., (2011) el modelo Torgerson se trata de dar objetividad a los criterios de los expertos u otro personal encuestado, al convertir la escala ordinal en escala de intervalo (de cualitativo a cuantitativo).

Esta técnica se usó para reducir la información recopilada facilitando la reducción y eliminación de datos innecesarios, que se recolectaron en el transcurso del proceso de la investigación concerniente al desempeño cooperativo de las diferentes cooperativas de las provincias de Orellana y Sucumbíos.

3.6.3.1. ISHIKAWA (CAUSA EFECTO)

Mediante el uso del diagrama de Ishikawa se determinaron las causas principales de las falencias que originan el incumplimiento de los principios cooperativos enfocados al logro del Buen Vivir en las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos.

3.6.4. TÉCNICAS GRÁFICAS

Para realizar la investigación se procedió a utilizar las siguientes técnicas estadísticas con el objetivo de que ayuden en el análisis de los resultados y verificar si en realidad se cumplen con los principios del Buen Vivir en las cooperativas estudiadas.

3.6.4.1. DIAGRAMA DE BARRAS

El diagrama de barras (o gráfico de barras) es un gráfico que se utiliza para representar datos de variables cualitativas o discretas. Está formado por barras rectangulares cuya altura es proporcional a la frecuencia de cada uno de los valores de la variable (Ruiz, 2010).

Dentro de la investigación se utilizó el diagrama e barras con la finalidad de que representen gráficamente el conjunto de datos para comparar los resultados y poder dar el respectivo análisis.

3.6.4.2. DIAGRAMA DE RADAR

Según Sierra (2012) una gráfica de radar, también conocida como un diagrama de araña, es una herramienta muy útil para mostrar visualmente los gaps entre el estado actual y el estado ideal.

El diagrama de barras se utilizó con la finalidad de simbolizar de manera gráfica los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación, con el objetivo de comparar valores y proceder al análisis de los mismos.

3.6.4.3. DIAGRAMA DE PASTEL

Es una gráfica con forma de círculo dividido en partes, donde el área de cada parte es proporcional al número de datos de cada categoría. Se usa para representar variables cualitativas o categóricas. Se debe utilizar para representar máximo 5 categorías, la suma de estas categorías no debe exceder al 100%. Estas deben mostrar tanto el porcentaje o proporción, como el número de elementos de cada categoría (Sierra, 2012).

Mediante esta técnica se pudo representar porcentajes donde se logró analizar los diversos resultados del problema a investigar que contribuyeron de forma significativa en el logro de los objetivos planteados.

3.7. HERRAMIENTAS

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizaron las siguientes herramientas para el uso y manejo de la información:

3.7.1. GUIA DE ENTREVISTA

Esta herramienta es funcional tanto para el área de recursos humanos en lo que corresponde a la selección de personal; así como en entrevistas que se lleven a cabo para recolectar información que será útil en el análisis de procesos para identificar información para la elaboración de planes de mejora y procesos de análisis de problemas (Ruiz, 2010).

La guía de entrevista sirvió como apoyo para el registro de los datos obtenidos en la entrevista a los directivos de las Cooperativas de Ahorro-Crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos.

3.7.2. CUESTIONARIO

Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés (Meneses, *et al*, s.f.).

Es un instrumento de investigación que sirvió para la realización de una serie de preguntas que se le realizó a gerentes, empleados y socios de las cooperativas con el objetivo de obtener información y realizar un análisis estadístico del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las provincias de Orellana y Sucumbíos.

3.7.3. FICHA DE OBSERVACION

Las fichas de observación son instrumentos de la investigación de campo. Se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática. Son el complemento del diario de campo, de la entrevista y son el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo (Sierra, 2012).

La ficha de observación sirvió para registrar datos que aportaron a otras fuentes, así mismo fueron de gran utilidad para las investigadoras ya que evitaron olvidar datos importantes para la investigación.

3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.8.1. POBLACIÓN

Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio. La población de esta investigación esta conformada por los socios, accionistas de las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos, a las cuales se les aplicara las herramientas de evaluación para conocer su criterio en relación a las variables de estudio.

3.8.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Esta investigación está dirigida a los miembros y socios de las cooperativas de Ahorro-Crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos que proporcionan el beneficio común, con la finalidad de alcanzar un mejor estilo de vida, brindando un servicio de calidad a la sociedad; para inducir esta investigación se tomó como referencia un número explícito de la población de las cooperativas y la muestra se hizo mediante la aplicación de la fórmula de muestra finita con el objetivo de visibilizar las variables en estudio.

$$= \frac{N * G^2 * Z^2}{(N - 1)E^2 + G^2 + Z^2} \quad [3.1.]$$

Donde:

N= Número de individuos que forman el universo.

n= Número de individuos de la muestra.

G²= Varianza (0,50)².

Z= Nivel de confianza deseado (1,96).

E= Limite aceptable de error muestral 5%

Cuadro 3.1. Datos de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito.

N°	COOPERATIVAS	UBICACIÓN	N° DE SOCIOS	%	SOCIOS A ENCUESTAR
1	COAC JOYA DE LOS SACHAS	SUCUMBÍOS	3000	7%	27
2	COAC FOCLAP LTDA.	SUCUMBÍOS	6800	16 %	62
3	COAC NUEVA LOJA	SUCUMBÍOS	1000	2%	9
4	COAC GRAMEEN AMAZONAS	SUCUMBÍOS	4382	11%	40
5	COAC 29 DE OCTUBRE	SUCUMBÍOS	3000	7%	27
6	COAC PABLO MUÑOZ VEGA	SUCUMBÍOS	1682	4%	15
7	COAC FRCSCO DE ORELLANA	ORELLANA	2698	6%	24
8	COAC CRECIENDO JUNTOS	ORELLANA	711	2%	6
9	COAC COCA LTDA.	ORELLANA	12300	30%	111
10	COAC MUSHUC KAWSAY	ORELLANA	6000	14%	54
TOTAL			41573	100%	377

Fuente: Las autoras.

$$\begin{aligned}
 N &= 411573 \\
 G_2 &= (0,50)_2 \\
 Z &= (1,96) \\
 E &= 5/100 = 0,05
 \end{aligned}$$

$$n = \frac{41573 * (0,50)^2 * (1,96)^2}{(41573 - 1)(0,05)^2 + (0,50)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{41573 * 0,25 * 3,8}{(41572)(0,0025) + 0,25 * 3,8}$$

$$n = \frac{39494,35}{103,93 + 0,9604}$$

$$n = \frac{39494,35}{104,88}$$

$$n = 377$$

En el cuadro 3.2; se representan los datos de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito a los cuales se les aplico la muestra para obtener el número de empleados a encuestar.

Cuadro 3.2. Datos de los empleados de las Coac de Orellana y Sucumbíos.

N°	COOPERATIVAS	UBICACIÓN	N° DE EMPLEADOS	%	SOCIOS A ENCUESTAR
1	COAC JOYA DE LOS SACHAS	SUCUMBÍOS	6	7%	5
2	COAC FOCLAP LTDA.	SUCUMBÍOS	7	8 %	6
3	COAC NUEVA LOJA	SUCUMBÍOS	3	3%	2
4	COAC GRAMEEN AMAZONAS	SUCUMBÍOS	10	12%	8
5	COAC 29 DE OCTUBRE	SUCUMBÍOS	8	9%	16
6	COAC PABLO MUÑOZ VEGA	SUCUMBÍOS	5	6%	4
7	COAC FRCSO DE ORELLANA	ORELLANA	5	6%	4
8	COAC CRECIENDO JUNTOS	ORELLANA	3	3%	2
9	COAC COCA LTDA.	ORELLANA	30	35%	25
10	COAC MUSHUC KAWSAY	ORELLANA	9	10%	7
TOTAL			86	100%	70

Fuente: Las autoras.

$$n = \frac{86 * (0,50)^2 * (1,96)^2}{(86 - 1)(0,05)^2 + (0,50)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{86 * 0,25 * 3,84}{(85)(0,0025) + 0,25 * 3,84}$$

$$n = \frac{81,7}{0,27 + 0,9604}$$

$$n = \frac{81,7}{1,1625}$$

$$n = 70$$

3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la investigación se procedió a realizar las siguientes fases con sus respectivas actividades, la cual se detalla a continuación mediante la figura 3.2.

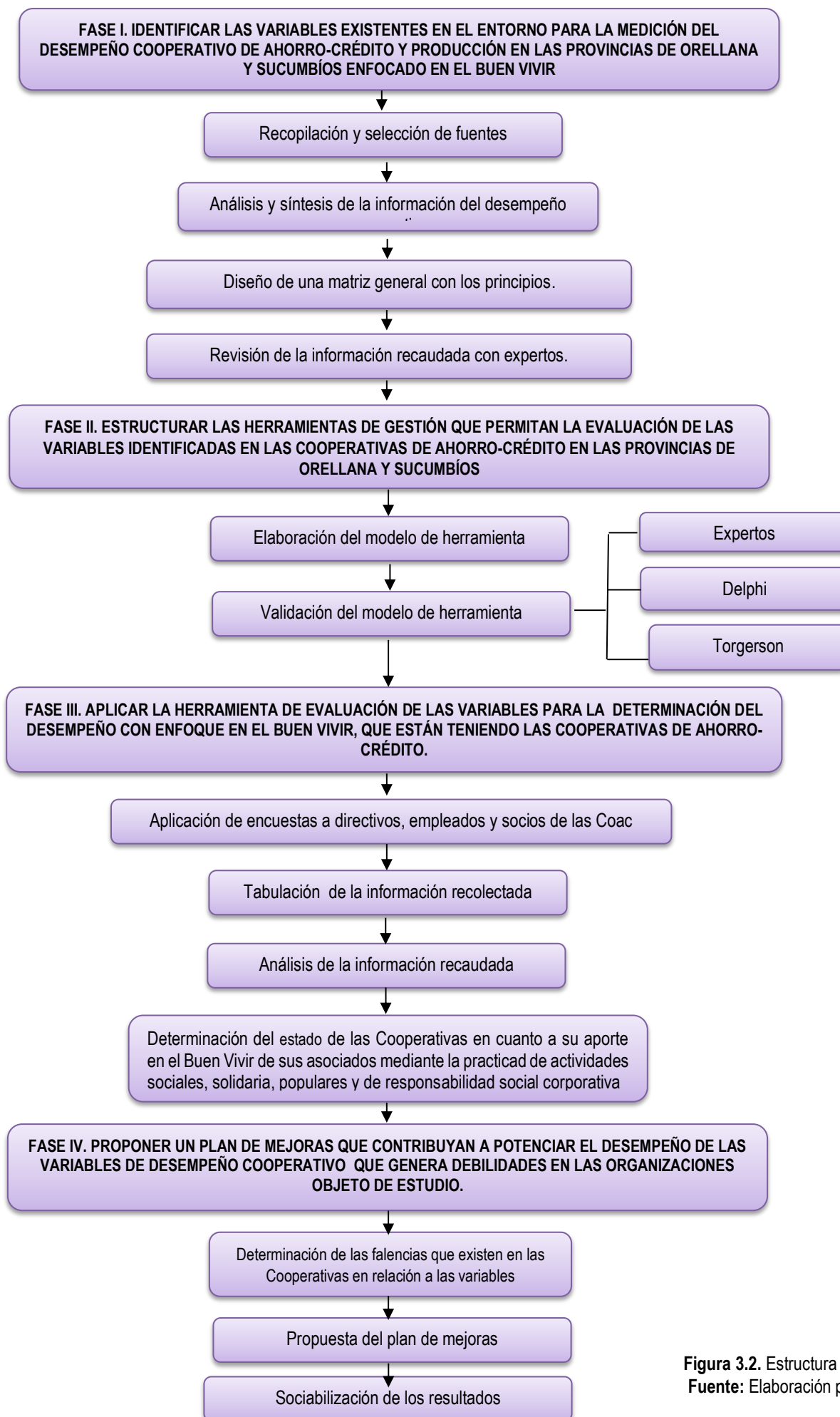


Figura 3.2. Estructura fases.
Fuente: Elaboración propia.

FASE I. IDENTIFICAR LAS VARIABLES EXISTENTES EN EL ENTORNO PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO DE AHORRO-CRÉDITO EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS ENFOCADO EN EL BUEN VIVIR.

Para la realización de esta fase fue necesario realizar la recopilación necesaria de información y seleccionar las fuentes bibliográficas pertinentes, además se realizó el análisis de la información con la finalidad de que estas aporten al desarrollo de la investigación, luego se procedió a la revisión de dicha información para elaborar la matriz general de principios a incluir en el modelo de evaluación.

FASE II. ESTRUCTURAR LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN QUE PERMITAN LA EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO-CRÉDITO EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS

Se efectuó la elaboración del modelo de herramienta que se utilizó en la investigación, para de esta manera proporcionar mejor información acerca de las Cooperativas estudiadas, con la finalidad de evidenciar cada una de las variables que se estudiaron, así mismo mediante la técnica de coeficiente de experticidad se midió el conocimiento de los expertos inmersos en la investigación.

FASE III APLICAR LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PARA LA DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN EL BUEN VIVIR, QUE ESTÁN TENIENDO LAS COOPERATIVA DE AHORRO-CRÉDITO EN LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS.

Dentro de la fase tres, se estableció la muestra mediante la fórmula de la población finita, para aplicar la herramienta de evaluación para la recolección de

datos y posteriormente tabular la información y realizar el análisis y presentar los resultados mediante gráficos estadísticos y corroborar el porcentaje respecto al estado del nivel de cumplimiento de cada uno de los principios evaluados en las cooperativas de Orellana y Sucumbíos.

FASE IV PROPONER UN PLAN DE MEJORAS QUE CONTRIBUYAN A POTENCIAR EL DESEMPEÑO DE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO COOPERATIVO QUE GENERA DEBILIDADES EN LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO DE LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS.

Como último procedimiento se determinaron las falencias que se detectan dentro de las Cooperativas en estudio con la finalidad de conocer cada uno de los aspectos involucrados con el problema a investigar, para luego proponer un plan de mejoras que propicie un mejor desenvolvimiento de las Cooperativas en general y así cumplir a cabalidad con el desempeño cooperativo para alcanzar el Buen Vivir de sus asociados y la comunidad en general; y finalmente realizar la sociabilización de los resultados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El desarrollo del presente capítulo inicia con la selección y fijación de los principios de las variables en estudio como Cooperativismo, Buen Vivir y Responsabilidad Social, para proceder a elaborar las encuestas que fueron aplicadas a gerentes/ presidentes, empleados y socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos, y a continuación analizar la información alcanzada y desarrollar las acciones de mejoras a las falencias encontradas.

4.1. IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPIOS, DIMENSIONES, VARIABLES E INDICADORES A INCLUIR EN EL MODELO DE EVALUACIÓN MEDIANTE EL DISEÑO DE LA MATRIZ DE PRINCIPIOS

Para la depuración, identificación y selección de información se basó en temas referentes al Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial, con el objeto de identificar los principios, variables, indicadores y dimensiones fijados en la matriz general que consta de nueve principios (ver anexo 1).

4.2. HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LAS VARIABLES IDENTIFICADAS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS

Se crearon dos herramientas de evaluación, una para los gerentes (ver anexo 2), y otra para los socios y empleados (ver anexo 3) de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a las provincias de Orellana y Sucumbios, de gran importancia para el desarrollo de la investigación.

4.2.1. SELECCIÓN DE EXPERTOS

En la selección de expertos para el desarrollo de la presente investigación se consideraron los conocimientos, años de experiencia y área laboral de un grupo de profesionales en Desempeño Cooperativo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir y Responsabilidad Social Empresarial que permitieron darle validez y fiabilidad a los criterios de la investigación.

Cuadro 4.1. Datos de los expertos

EXPERTO	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ÁREA LABORAL QUE DESEMPEÑA	PROFESIÓN	TELÉFONO OFICINA
1	39	COAC JOYA DE LOS SACHAS	GERENCIA GENERAL	ING. AGRÓNOMO	62898351
2	5	COAC FRANCISCO DE ORELLANA	GERENCIA GENERAL	ECONOMISTA	62832453
3	30	COAC NUEVA LOJA	GERENCIA GENERAL	LICENCIADO	62834271
4	25	COAC COCA LTDA	GERENCIA GENERAL	ECONOMISTA	62881392
5	10	COAC GRAMEEN AMAZONAS	ADMINISTRATIVA	CONTDORA	62891135
6	15	COAC FOCLA LTDA	GERENCIA GENERAL	ING. COMERCIAL	62830857
7	13	COAC CRECIENDO JUNTOS LTDA	GERENCIA GENERAL	CONTADORA	62881468
8	30	COAC MUSHUC KAWSAY LTDA	GERENTE GENERAL	ECONOMISTA	62881014
9	14	COAC 29 DE OCTUBRE AGENCIA LAGO AGRÍO	JEFE DE AGENCIA	ING. COMERCIAL	62832224
10	14	COAC PABLO MUÑOZ VEGA	JEFE DE AGENCIA	ECONOMISTA	62830662

Fuente: Elaboración propia.

4.2.1.1. DETERMINAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS EXPERTOS MEDIANTE EL COEFICIENTE DE EXPERTICIDAD.

Para determinar el nivel de conocimiento a través del coeficiente de experticia se consideró los años de experiencias de cada experto referentes a temas de Cooperativismo, Economía Popular y Solidaria, Buen Vivir, y Responsabilidad Social Empresarial; mediante una ficha de expertos (ver anexo 4), donde se evaluó el coeficiente de conocimiento (kc) en una escala de 1 – 10 (ver cuadro 4.2), así mismo se evaluó el coeficiente de argumentación (ka) en un rango de alto (A), medio (M) y bajo (B) (ver cuadro 4.3). una vez obtenido el coeficiente de experticia (ke) se aprobó los expertos válidos para la investigación, los mismos que para ser considerados debían pasar de 0.80 sobre 1 aplicando el siguiente procedimiento.

Cuadro 4.2. Coeficiente de conocimiento

CONOCIMIENTOS	COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO									
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Cooperativismo en el Ecuador.	9	9	10	8	6	8	8	9	8	9
Economía Popular y Solidaria.	9	9	8	9	7	8	8	7	8	8
Principios del Cooperativismo.	9	9	10	8	5	10	8	8	7	9
Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	9	9	10	10	7	9	8	9	9	10
Buen Vivir.	9	7	8	8	4	9	8	10	9	9
Responsabilidad Social Empresarial.	9	8	9	9	7	9	7	9	10	8
Indicadores para evaluar el desempeño.	9	9	9	10	6	8	8	8	9	9
Kc	0,90	0,86	0,91	0,89	0,60	0,87	0,79	0,86	0,86	0,89

Cuadro 4.3. Coeficiente de argumentación

Nº	FUENTE DE ARGUMENTACIÓN	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	
1	¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?	0,05	0,15	0,05	0,05	0,04	0,05	0,05	0,04	0,05	0,05	
2	¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?	0,15	0,10	0,15	0,15	0,10	0,15	0,15	0,10	0,15	0,15	
3	¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS	0,06	0,05	0,03	0,03	0,05	0,06	0,06	0,05	0,05	0,06
		BV	0,06	0,05	0,03	0,03	0,05	0,06	0,05	0,05	0,05	0,06
		COOP	0,06	0,05	0,05	0,05	0,05	0,06	0,06	0,05	0,05	0,06
		RSE	0,06	0,05	0,05	0,12	0,05	0,06	0,05	0,05	0,05	0,06
4	¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?	0,12	0,12	0,12	0,24	0,10	0,12	0,10	0,10	0,10	0,12	
5	¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?	0,24	0,20	0,20	0,24	0,24	0,20	0,24	0,20	0,20	0,24	
6	¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?	0,20	0,20	0,10	0,20	0,20	0,24	0,20	0,16	0,16	0,20	
	Ka	1,00	0,97	0,78	0,93	0,88	1,00	0,96	0,80	0,86	1,00	
	Ke	0,95	0,91	0,85	0,91	0,74	0,94	0,87	0,83	0,86	0,94	

$$K_e = \frac{k_c + k_a}{2}$$

Cuadro 4.4. Expertos Válidos

ENCUESTADOS	K_c	K_a	K_e	EXPERTOS
1	0,90	1,00	0,95	X
2	0,86	0,97	0,91	X
3	0,91	0,78	0,85	X
4	0,89	0,93	0,91	X
5	0,60	0,88	0,74	
6	0,87	1,00	0,94	X
7	0,79	0,96	0,87	X
8	0,86	0,80	0,83	X
9	0,86	0,86	0,86	X
10	0,89	1,00	0,94	X
K_p			0,87	

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3. TÉCNICA DELPHI

El principal objetivo es la obtención del consenso entre el mencionado grupo de expertos acerca de una determinada materia mediante un cuestionario previamente definido, para proceder al consenso, es decir la convergencia de las opiniones de los expertos hacia un valor concreto. La segunda es la estabilidad, es decir, que los valores sean consistentes a lo largo de las sucesivas rondas De Troyer *et al.*, (2011).

Mediante esta técnica se les presentó un cuestionario debidamente estructurado con 142 indicadores (ver anexo 2) para la evaluación y valoración de cada indicador se propuso a los expertos una escala de valoración de Likert de 5 valores del 1 al 5, siendo 1 (totalmente de acuerdo), 2 (inapropiado), 3 (ni apropiado ni inapropiado), 4 (apropiado) y 5 (muy apropiado), obteniendo en la primera ronda valoraciones favorables para cada indicador.

4.2.4. DEPURACIÓN DE LAS VARIABLES POR MEDIO DEL MODELO MATEMÁTICO TORGERSON

Las valoraciones de cada uno de los expertos considerados en esta investigación se registraron en la tabla (ver anexo 5); logrando obtener como resultado valoraciones positivas a los 142 indicadores propuestos que se tomaron en cuenta para medir el desempeño cooperativo sin la necesidad de hacer sugerencias ni modificaciones.

4.3. DETERMINACIÓN DEL DESEMPEÑO COOPERATIVO A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS

A continuación, se presenta el respectivo análisis por principio de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los administradores, empleados y socios de las cooperativas objeto de estudio, que se mencionan a continuación, Cámara De Comercio Joya De Los Sachas Ltda., Francisco de Orellana, Nueva Loja, Grameen Amazonas, Focla Ltda., Creciendo Juntos, Mushuc Kawsay, 29 de Octubre agencia Lago Agrio y Pablo Muñoz Vega de las provincias de Orellana y Sucumbíos; y a continuación se indican los principios a analizar.

1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.
3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, capacitación e información.
6. Cooperación e integración del sector EPS.
7. Compromiso con el entorno.
8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.
9. Comercio justo, ético y responsable.

PRINCIPIO 1: ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL

Los datos que se presentan a continuación representan las valoraciones del principio 1 y preguntas aplicadas a los gerentes/presidentes de las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos.

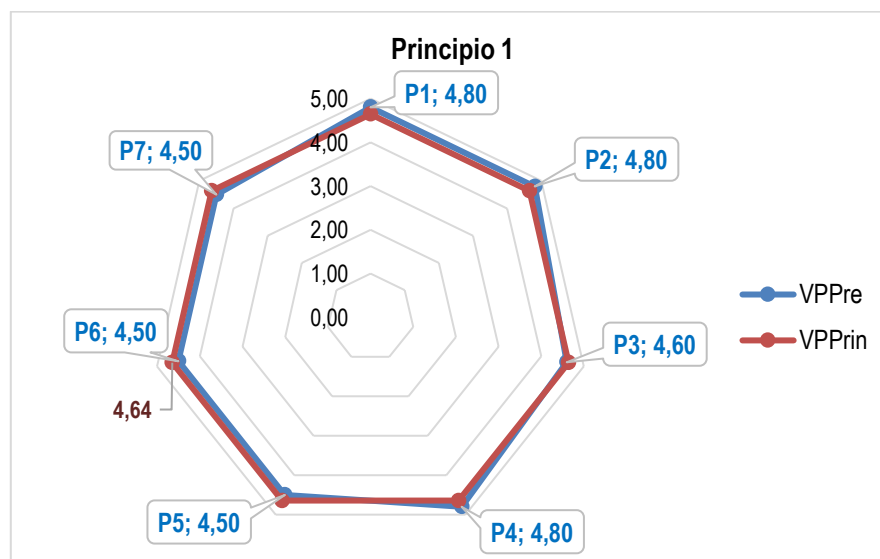


Gráfico 4.1. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 1.

ANÁLISIS RESPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

El principio 1; denominado Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, que se observa en el (gráfico 4.1), tiene un valor promedio por principio de (VPPrin1=4,64); este principio está estructurado por 7 preguntas que se aplicaron a los Gerentes/Presidentes de las Cooperativas objeto de estudio, obteniendo los siguientes valores por pregunta (VPPre1=4,80), que da a conocer que la afiliación a la cooperativa se da sin distinción de género, el (VPPre2=4,80) expresa que la que la edad de los socios no implica impedimento para formar parte de las cooperativas; (VPPre3=4,60) determina que el nivel de escolaridad de los miembros no es problema para la afiliación; (VPPre4=4,80) señala que dentro de estas asociaciones existe respeto a la identidad cultural de las personas; (VPPre5=4,50) da a conocer que en las cooperativas se facilita la participación de las personas; el (VPPre6=4,50) aclara que las aportaciones,

quejas o sugerencias se pueden comentar fácilmente por el tanto el (VPPre7=4,50) confirma que las quejas, aportaciones o sugerencias si son solucionadas de manera positiva.

A continuación en los gráficos 4.2. y 4.3. se representan las valoraciones de empleados y socios del principio 1.

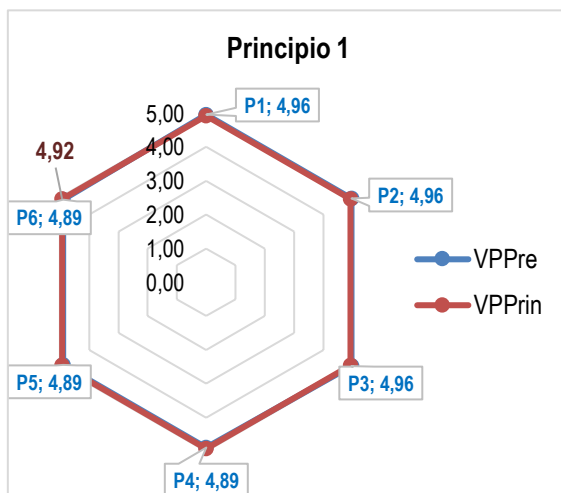


Gráfico 4.2. Valoraciones de los empleados por principio 1.

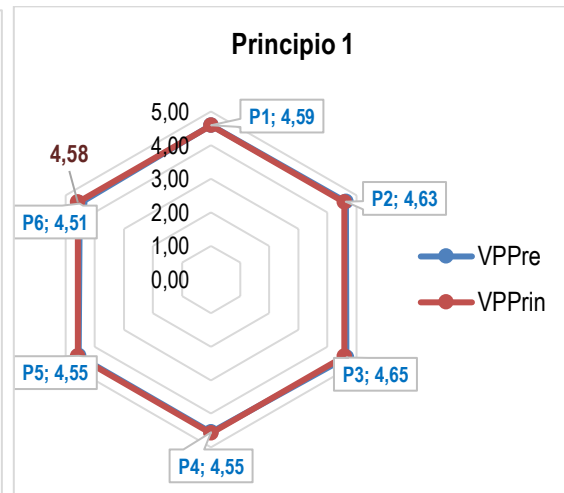


Gráfico 4.3. Valoraciones de los directivos por principio 1.

ANÁLISIS DE REPUESTAS EMPLEADOS Y SOCIOS:

A continuación se detallan los Valores por Principio de empleados y socios (VPPrin1= 4,92 y 4,58) respectivamente; en la pregunta relacionada con los requisitos de afiliación a las cooperativas se tiene un (VPPre1= 4,96; 4,59) detallando que no se presenta ningún impedimento para la incorporación de nuevos socios a las cooperativas; el (VPPre2=4,96; 4,63) señala que en las cooperativas actúan manteniendo la igualdad de oportunidades para todos; el (VPPre3=4,96; 4,65) establece que existe respeto a la identidad cultural de cada uno de los empleados y socios; en el (VPPre4=4,89; 4,55) muestra que se le da la oportunidad de participación a todas las personas; el (VPPre5= 4,89; 4,55) da a entender que internamente las cooperativas se puede comentar con facilidad las quejas, aportaciones y sugerencias; y el (VPPreg6= 4,89; 4,51) constata que las quejas, aportaciones y sugerencias que presentan los

empleados y socios si reciben solución y son tomadas en cuenta para mejorar el desempeño de las cooperativas.

ANÁLISIS GENERAL

El principio 1: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, esta estructurado por 5 preguntas que fueron aplicadas a los gerentes/presidentes, empleados y socios de las cooperativas de la provincia de Orellana y Sucumbíos; con un Valor por Principio de (VPPrin1=4,64); y (VPPrin1=4,92) de empleados y (VPPrin1=4,58) socios , se señala que en las cooperativas no existe, distinciones de género, impedimentos en la edad ni en el nivel de escolaridad para su asociación, y que si existe respeto a la identidad cultural, facilidad en la participación de todas las personas, apertura para que los socios comenten sus aportaciones, quejas y sugerencias y estas a la vez también reciben una solución, mostrando que las personas pueden afiliarse sin ningún inconveniente, y recibirán un trato justo y participativo que fomente la relación de los socios con la cooperativa.

▪ **PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO Y PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS.**

En el gráfico 4.4 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

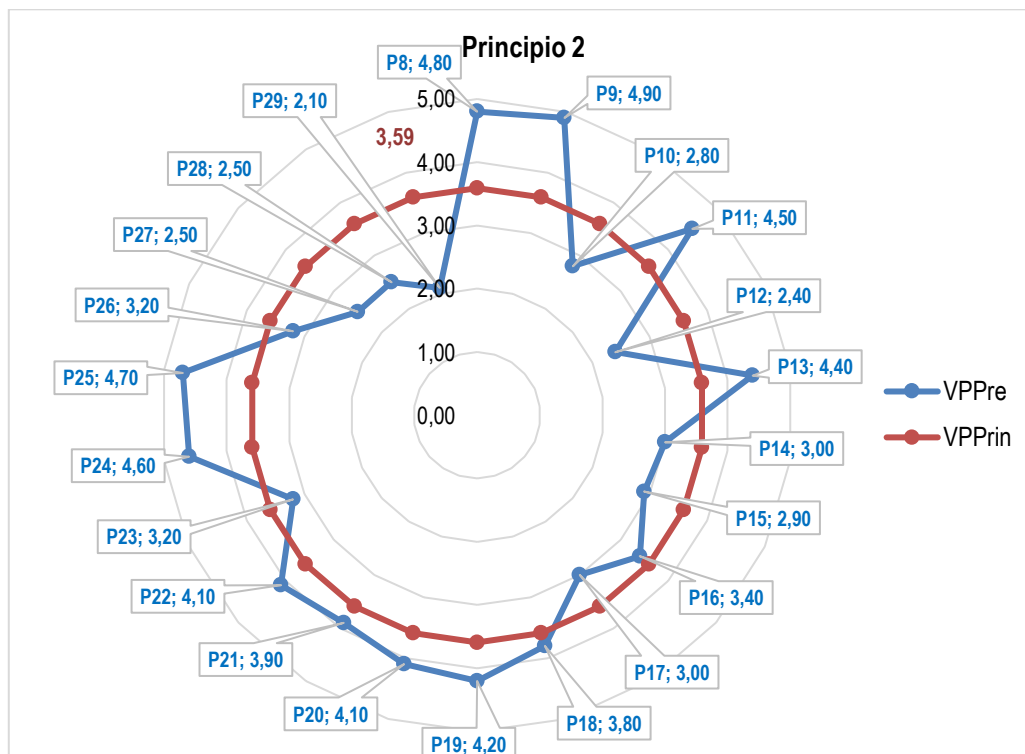


Gráfico 4.4. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 2.

ANÁLISIS REPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

En el gráfico 4.4 del principio 2 se puede apreciar las valoraciones por cada pregunta; quedando así que las cooperativas celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General como también el Consejo de Vigilancia (P9; 4,90) (P11; 4,50); y de esta manera participando masivamente los afiliados de las cooperativas en estudio a dichas reuniones, `para así darse de modo democrático la toma de decisiones dentro de las cooperativas (P10; 2,80) (P12; 2,40) (P8; 4,80); de acuerdo a que si existe equidad de género para desempeñar cargos institucionales tanto como consejos, gerencia y direcciones y si la edad de los socios no imposibilita para que puedan ejercer éstos cargos se muestran

en (P13; 4,40) (P14; 3,00); el nivel de escolaridad no impide el acceso para desempeñar cargos institucionales se representa en (P15; 2,90); el (P16; 3,40) se visualiza que el nivel de escolaridad de los miembros del área administrativa correspondiente a estudios universitarios completos es un poco bajo debido a que algunos de ellos aún no finalizan sus estudios superiores, mientras que el (P17; 4,55) demuestra que se realizan capacitaciones a los nuevos socios; así mismo el (P18; 3,80) resalta que las cooperativas permiten que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros de la misma.

Por otro lado el (P19; 4,20) manifiesta tener identificados los grupos de interés, manteniendo relaciones con terceros; sobre la elaboración del balance social interno y si los resultados son de dominio público se ven reflejados en los (P20; 4,10) y (P21; 3,90); mientras el (P22; 4,10) demuestra que se da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como pequeños productores o asociaciones de barrio; la sobre la posesión de normas explícitas para la selección de proveedores con preferencia a miembros de la Economía Popular y Solidaria se evidencia en (P23; 3,20); el (P24; 4,60) indica que la cooperativa tiene un código de ética que rige la conducta y proceder de los miembros de dicha cooperativa; así mismo el (P25, 4,70) puntualiza que posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coimas que se den dentro de la cooperativa; así mismo el (P27; 2,50) y (P26; 3,20) indican que las cooperativas elaboran reportes de Responsabilidad Social Empresarial y son aplicados como parte de estrategias, respectivamente; el (P28; 2,50) evidencia que los reportes antes nombrados son publicados para que la comunidad tenga conocimientos de los movimientos de las cooperativas; el (P29; 2,10) muestra que en gran parte las cooperativas no emplean estándares internacionales de la elaboración de RSE; por ultimo (Prin2; 3,59) demuestra que las cooperativas deben de mejorar la participación de forma asociativa para ser gestionada adecuadamente.

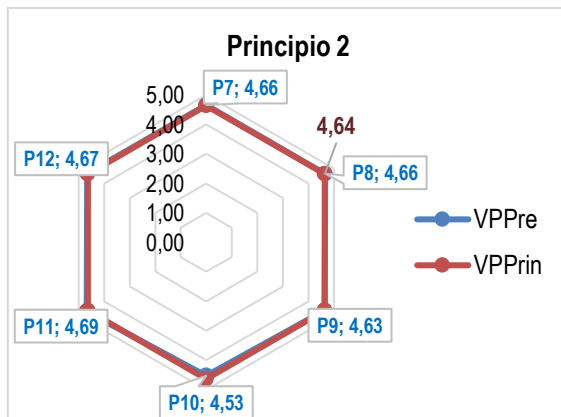


Gráfico 4.5. Valoraciones de los empleados por principio 2.

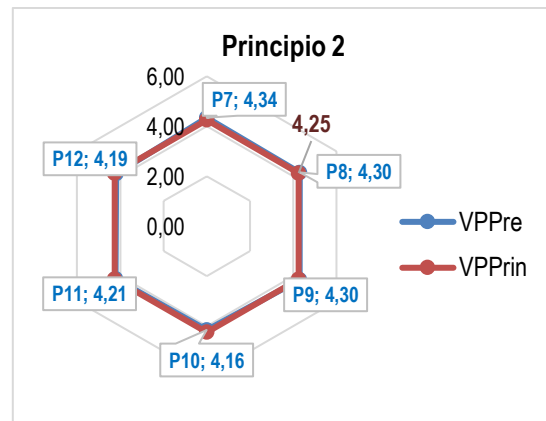


Gráfico 4.6. Valoraciones de los socios por principio 2.

ANÁLISIS DE REPUESTAS EMPLEADOS Y SOCIOS:

Las valoraciones del gráfico 4.5 muestran que el (P7; 4,66) ostenta que la toma de decisiones de las cooperativas es de modo democrático y los socios participan activamente en la gestión de la misma (P8; 4,66); (P9; 4,63) exhibe que existe equidad en la accesibilidad a cargos institucionales; mientras el (P10; 4,53) presenta que se realizan capacitaciones acerca de cooperativismo para así los socios puedan formar parte de la cooperativa; acerca de la elaboración del Balance Social los resultados se muestran en (P11; 4,69) y (P12; 4,67) sobre la elaboración de reportes de Responsabilidad Social Empresarial; es así que el (Prin2; 4,64) muestra que la gestión y participación de los miembros de las cooperativas objeto de estudio se da de forma controlada.

Por otra parte el gráfico 4.6 señala que (P7; 4,34) manifiesta la toma de decisiones es democráticamente mientras (P8; 4,30) indica que los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa; (P9; 4,30) demuestra que existe equidad en cargos institucionales; acerca de la realización de capacitaciones sobre cooperativismo para los nuevos socios se exhibe en (P10; 4,16); el (P11; 4,21) y (P12; 4,19) señalan de la elaboración del Balance Social y reportes de Responsabilidad Social Empresarial respectivamente; entonces (Prin2; 4,25) revela que este principio se cumple acertadamente.

ANÁLISIS GENERAL

Los gerentes de las cooperativas objeto de estudio indican que en la mayoría de éstas se celebran con frecuencia las reuniones de Asamblea General y de Consejo de Vigilancia sin embargo no existe participación masiva, así mismo se muestra que algunas de las cooperativas no emplean estándares internacionales en la elaboración de reportes de RSE, además se puede visualizar que el nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios en proporción media ya que en algunas de las cooperativas los miembros del Consejo aún no han finalizado con sus estudios superiores.

- **PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA.**

En el gráfico 4.7 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

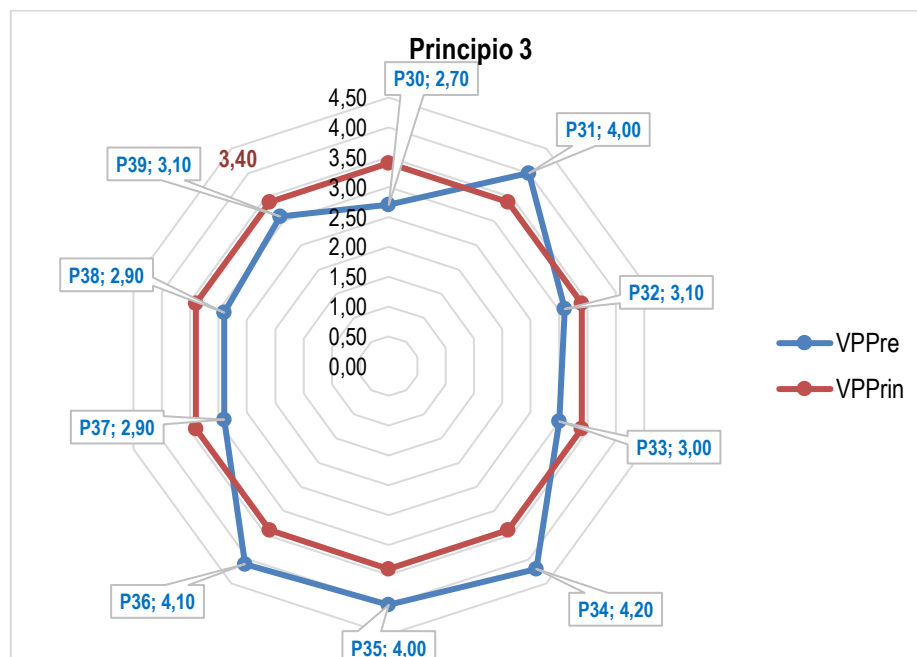


Gráfico 4.7. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 3.

ANÁLISIS REPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

El gráfico 4.7 se encuentran los siguientes porcentajes por preguntas que se detallan a continuación; el (VPPre30=2,70) demuestra que no todos los socios tienen la misma cantidad en el valor del capital y número de certificados; el (VPPre31=4,00) señala que si existen políticas que regulan los créditos que pueden recibir los socios; el (VPPre32=3,10) indica que si se destina un porcentaje estimado al fondo de educación; el (VPPre33=3,00) de la misma manera esta pregunta manifiesta que se dedica un fondo de solidaridad para los miembros de las cooperativas; el (VPPre34=4,20) da a conocer que se ejecuta el valor destinado a capacitación de los empleados; el (VPPre35=4,00) revela que si existe un política de maximización de utilidades y excedentes; el (VPPre36=4,10) sostiene que las cooperativas objetos de estudio si tienen un manual interno para el reparto de utilidades y excedentes; el (VPPre37 y 38 =2,90) especifican que la asamblea si tiene gran influencia en el reparto de utilidades y excedentes, pero como se señala en la pregunta anterior las cooperativas reparten sus excedentes y utilidades en base al manual interno que tienen para dicho fin, y que gran parte de los excedentes son repartidos a través de servicios sociales para sus asociados; el (VPPre39=3,10) en concordancia con la pregunta 38 las cooperativas si invierten en servicios sociales para sus asociados.

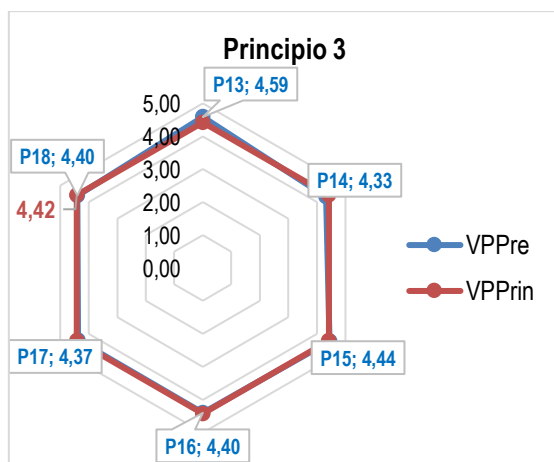


Gráfico 4.8. Valoraciones de los empleados por principio 3.

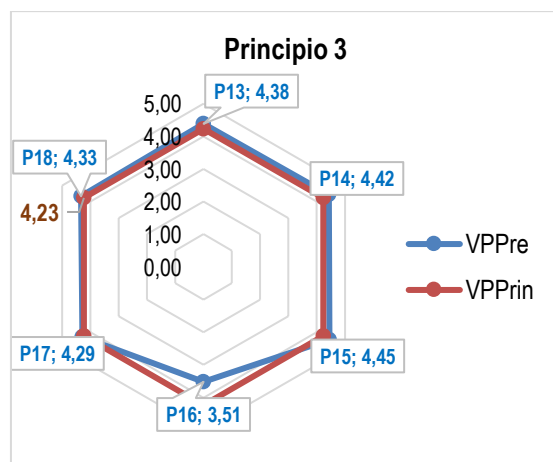


Gráfico 4.9. Valoraciones de los socios por principio 3.

ANÁLISIS DE REPUESTAS EMPLEADOS Y SOCIOS:

En los gráficos (4.8 y 4.9) se muestran los resultados por preguntas aplicados a empleados y socios respectivamente, el (VPPreg13=4,59; 4,38) señala que los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de las cooperativas; (VPPreg14=4,33; 4,42) indica que los excedentes se distribuyen de igual entre los socios a través de servicios sociales, (VPPreg15=4,44; 4,45) indican que si existe una política que regule las créditos que puede recibir un socio; (VPPreg16=4,40; 3,51) muestra que si existe una política de maximización de utilidades y excedentes; (VPPreg17=4,37; 4,29) demuestra que la asamblea es la que decide sobre el reparto de utilidades y del excedente; (VPPreg18=4,40; 4,33) da a entender que las cooperativas si invierten en servicios sociales para sus asociados.

ANÁLISIS GENERAL

De acuerdo a la información obtenida en las encuestas aplicadas a los gerentes de las cooperativas en el principio 3 sobre la participación económica, solidaria y distribución equitativa de las cooperativas se muestra un valor por principio de (VPPrin3=3,40) dando a conocer que las cooperativas si tienen una política que regule los créditos que puede recibir un socio, ya sea por su nivel de ingreso o actividad económica que tenga; a la misma vez desarrollan programas destinados a la educación, solidaridad y invierten en capacitar a sus empleados, ya que ellos son el activo mas importante para desarrollar las actividades en las cooperativas y brindar un servicio de calidad a sus asociados, también se nota que las cooperativas tienen una política clara y definida para el reparto de utilidades y del excedente en concordancia con las decisiones de la asamblea general para invertir en servicios sociales para sus asociados y retribuirles de alguna manera la confianza brindada a la cooperativa; en los gráficos (4.8 y 4.9) se observan los (VPPrin3= 4,42 y 4,23) de empleados y socios respectivamente, dando a notar que la información proporcionada por los gerentes tiene concordancia en la forma que las cooperativas ponen en practica este principio.

▪ PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA.

En el gráfico 4.10 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

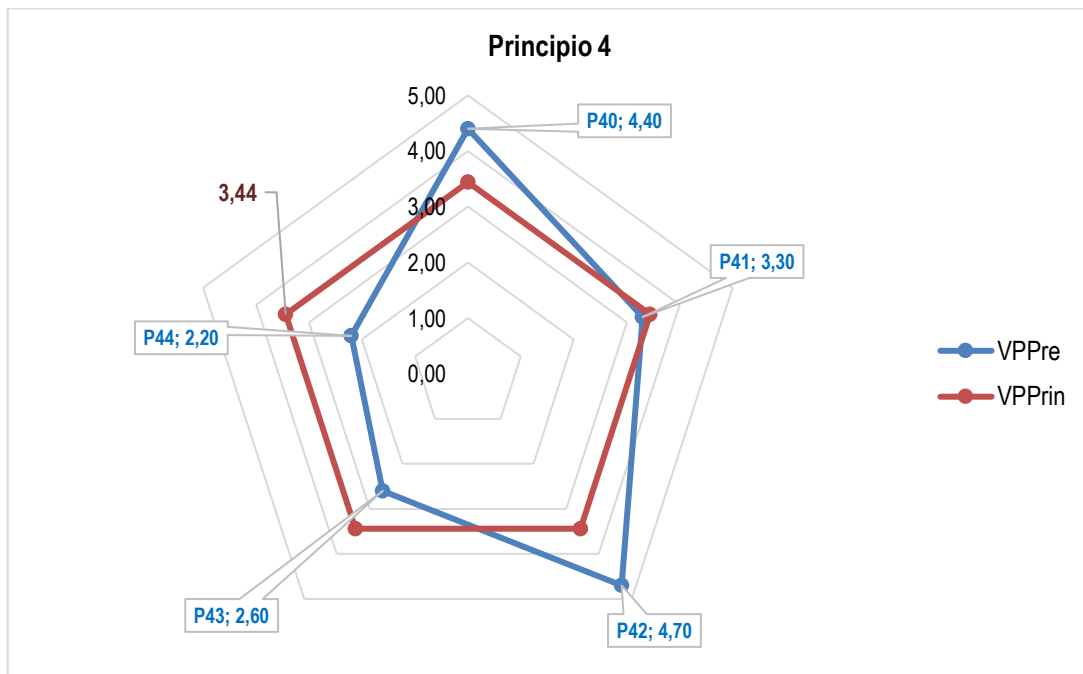


Gráfico 4.10. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 4.

ANÁLISIS RESPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

Como se puede observar en el gráfico 4.11 (P19; 4,34) enfatiza que las cooperativas hacen prevalecer su autonomía e independencia al realizar operaciones con otras organizaciones; el (P20; 4,56) muestra que las cooperativas informan los resultados económicos al año; mientras (P21; 4,19) menciona que las cooperativas tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS; el (P22; 4,16) señala que las cooperativas dependen de subvenciones y ayudas públicas; (Prin4; 4,31) que este principio es empleado de forma acertada.

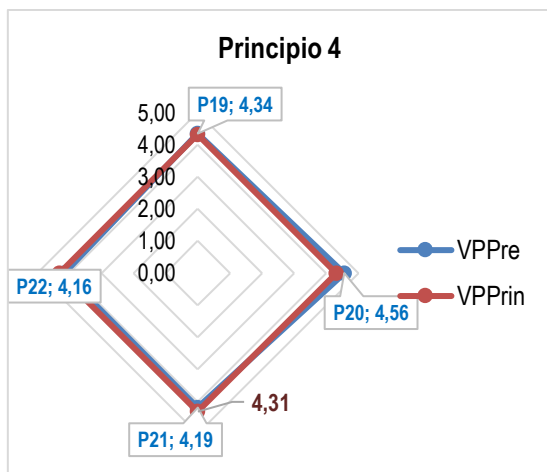


Gráfico 4.11. Valoraciones de los empleados por principio 4.

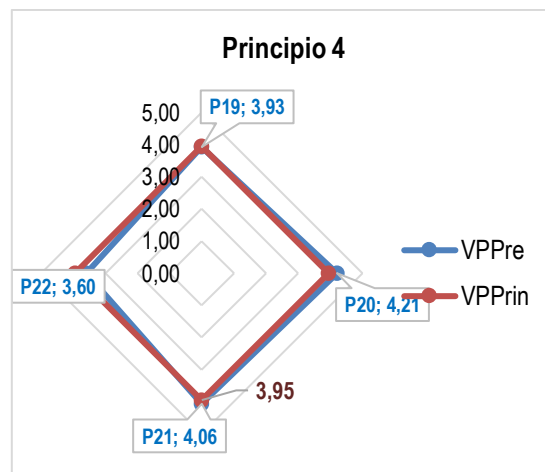


Gráfico 4.12. Valoraciones de los socios por principio 4.

ANÁLISIS DE REPUESTAS EMPLEADOS Y SOCIOS:

En el gráfico 4.12 se puede apreciar las siguientes valoraciones por preguntas; el (P19; 3,93) exhibe que gran parte de las cooperativas cuando tiene acuerdos con otras organizaciones hacen prevalecer su autonomía e independencia; mientras que el (P20; 4,21) indica que informan los resultados económicos anuales; acerca de si las cooperativas tienen acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenecen a la EPS el resultado se refleja en (P21; 4,06); el (P22; 3,60) señala que no todas las cooperativas dependen de ayudas públicas; (Prin4; 3,95) puntualiza que existe autonomía para la realización de gestiones con otras organizaciones.

ANÁLISIS GENERAL

Acerca del principio 4 de la autonomía e independencia se puede apreciar que las cooperativas informan en su gran mayoría los resultados económicos anualmente y que son pocas las que realizan proyectos con organizaciones no pertenecientes al mismo sector, además se demuestra que las cooperativas tienen independencia en la gestión.

▪ PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN.

En el gráfico 4.13 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

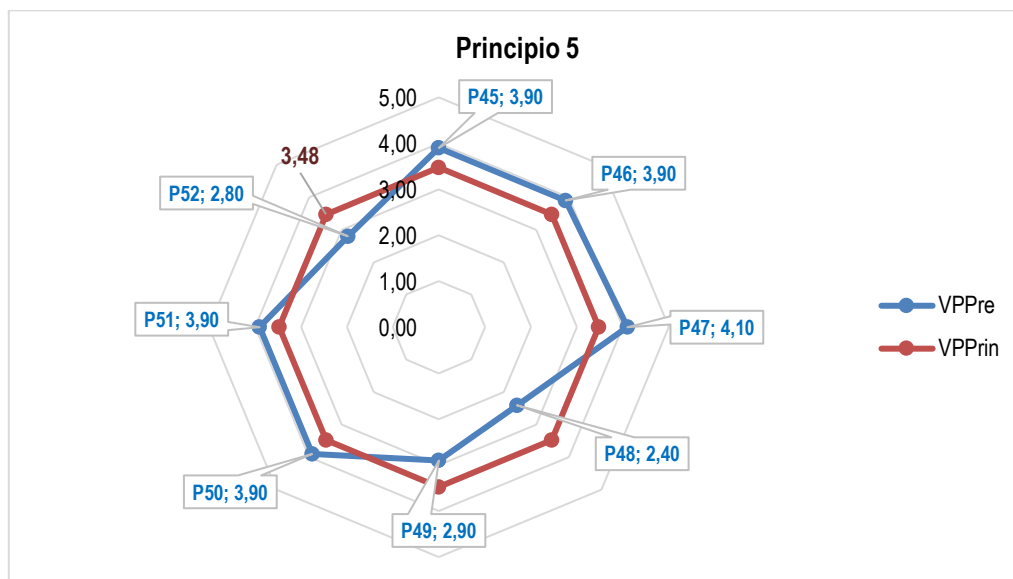


Gráfico 4.13. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 5.

ANÁLISIS REPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

En el gráfico 4.13, se muestra los resultados del principio 5, sobre la educación, capacitación e información que deben cumplir las cooperativas, el (VPPreg45 y 46= 3,90) respectivamente se entiende que las cooperativas si realizan y contrata eventos de capacitación por cuenta propia para sus socios; el (VPPreg47= 4,10) indica que las cooperativas aplican una política con vista al perfeccionamiento de su personal; el (VPPreg48= 2,40) explica que no se realizan los debidos eventos de extensión educativa a la comunidad; el (VPPreg49= 2,90) demuestra que estas entidades objeto de estudio no realizan a gran escala actividades que promocionen la economía popular y solidaria, en el (VPPreg50 y 51= 3,90) señala que en las cooperativas si tienen y utilizan un sistema de comunicación interna y externo que facilite la comunicación e interacción entre gerentes, empleados y socios; el (VPPreg52= 2,80) este valor

indica que las cooperativas informan en un bajo porcentaje el valor invertido en medios de comunicación.

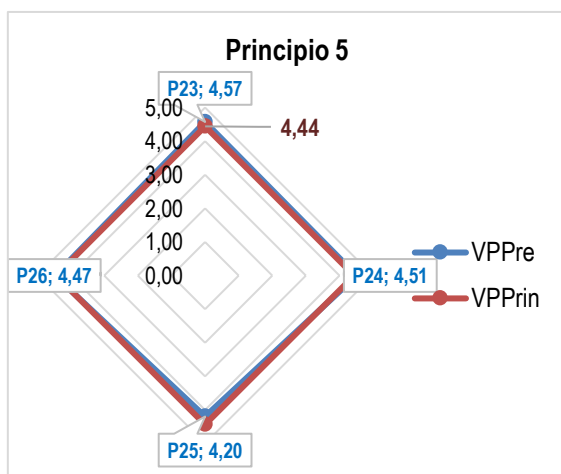


Gráfico 4.14. Valoraciones de los empleados por principio 5.

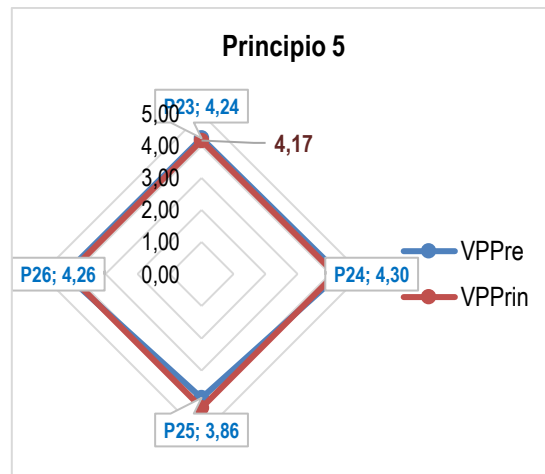


Gráfico 4.15. Valoraciones de los socios por principio 5.

ANÁLISIS DE REPUESTAS EMPLEADOS Y SOCIOS:

La gráfica 4.14 y 4.15 muestran el (VPPre23= 4,57; 4,17) que indica que se realizan eventos de capacitación para los empleados y socios; (VPPre24= 4,30; 4,51) señala que las cooperativas aplican una política con vistas al perfeccionamiento de todo su personal; (VPPre25= 4,20; 3,86) da a conocer que si se realizan eventos de extensión educativa a la comunidad; (VPPre26= 4,47; 4,26) indica que las cooperativas si utilizan medios de comunicación, por ende este principio es cumplido de gran manera por las cooperativas.

ANÁLISIS GENERAL

De acuerdo a la información de las encuestas aplicadas a gerentes/presidentes (gráfico 4.13) el (VPPrin5= 3,48) manifiesta que las cooperativas si gestionan y contratan eventos de capacitación para los socios y tiene una política con vista al perfeccionamiento de todo su personal, también se nota que ciertas cooperativas no realizan eventos de extensión educativa y actividades que promuevan la Economía Popular y Solidaria por faltas de recursos o iniciativa

propia y en concordancia con las repuestas de los empleados y socios (gráfico 4.14 y 4.15) los (VPPrin5= 4,44 ; 4,17) muestran que las cooperativas si utilizan medios de comunicación internos y externos y a excepto de 3 o 4 cooperativas no dan a conocer el valor invertido en medios de comunicación por falta de recursos o iniciativa empresarial.

▪ PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR EPS.

En el gráfico 4.16 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

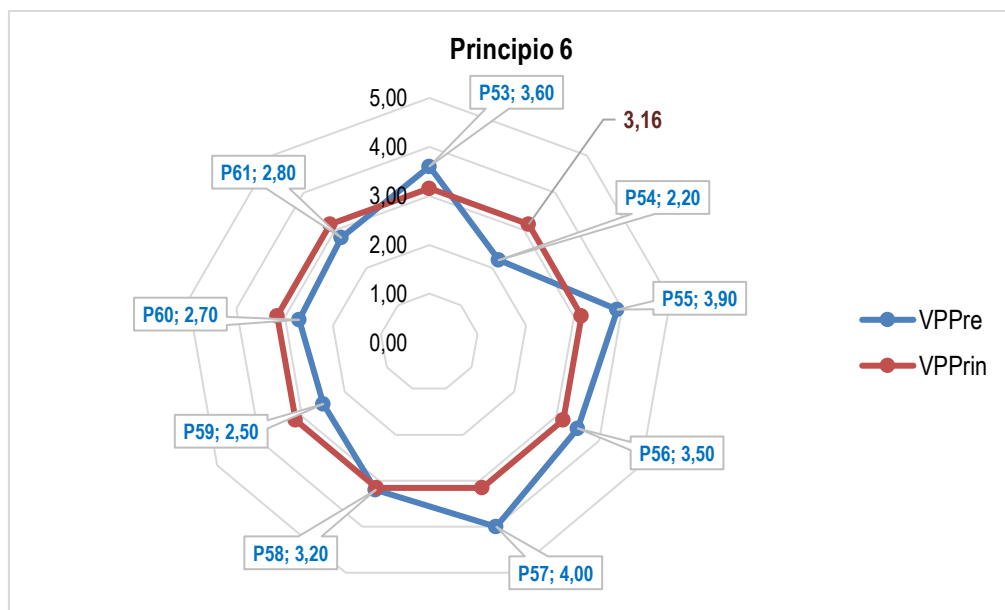


Gráfico 4.16. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 6.

ANÁLISIS REPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

De acuerdo al gráfico 4.16 el (P53; 3,60) puntualiza que las cooperativas no aportan de manera equitativa al capital social de otras organizaciones de la EPS ya que en su gran mayoría no poseen recursos para este tipo de aportaciones; acerca de que si la cooperativa recibe aportaciones de otras entidades de detalla en (P54; 2,20) donde se puede visualizar que no reciben algún tipo de ayuda por terceros; (P55; 3,90) manifiesta que mayor proporción de las cooperativas

buscan la asociación o integración con otras entidades que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria; así mismo en el (P56; 3,50) se detalla que no todas las cooperativas pertenecen a organismos de la EPS; (P57; 4,00) demuestra que las cooperativas favorece la responsabilidad entre los socios; (P58; 3,20) utiliza órganos de integración como herramienta necesaria para integrar el sector EPS; (P59; 2,50) exhibe que no desarrolla alianzas con entidades públicas; (P60; 2,70) y (P61; 2,80) mencionan que no promueven iniciativas para el desarrollo del mercado y que la cooperativa no realiza proyectos ambientales conjuntamente con el gobierno; por tal razón (Prin6; 3,16) que no se cumple a cabalidad con la cooperación e integración de la EPS.

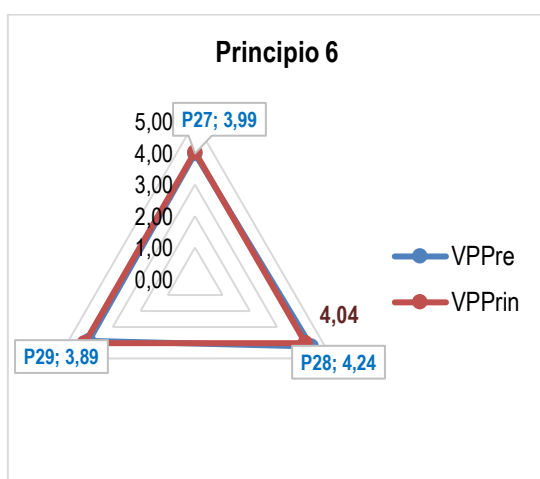


Gráfico 4.17. Valoraciones de los empleados por principio 6.

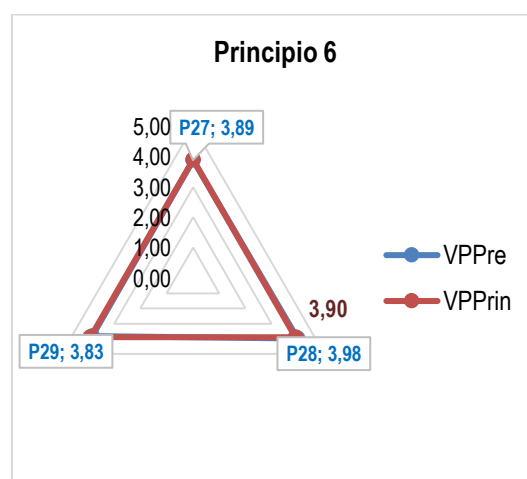


Gráfico 4.18. Valoraciones de los socios por principio 6.

ANÁLISIS DE REPUESTAS EMPLEADOS Y SOCIOS:

Acorde al gráfico 4.17 en cuanto a las valoraciones de los empleados de las cooperativas, el (P27; 3,99) resalta que éstas pertenecen a organismos de la EPS; (P28; 4,24) menciona que las cooperativas favorecen la solidaridad entre los socios; (P29; 3,89) muestra que el objeto de estudio realiza en mínima proporción el desarrollo de alianzas con entidades públicas; (Prin6; 4,04) enfatiza que las cooperativas cumplen con un grado menor la cooperación e integración del sector EPS.

De acuerdo a las valoraciones del gráfico 4.18 de los socios de las cooperativas estudiadas expresan; (P27; 3,89) señala que un porcentaje de las cooperativas pertenecen a organismos de integración de la EPS; (P28; 3,98) demuestra que existe solidaridad entre los socios por parte de las cooperativas; (P29; 3, 83) indica que la mayoría de las cooperativas encuestadas desarrolla alianzas con terceros pertenecientes para mejora del desempeño; (Prin6; 3,90) en resumen se puede apreciar que las cooperativas están aplicando este principio de forma normal y pertinente.

ANÁLISIS GENERAL

El principio 6 proyecta poca similitud en sus resultados sin embargo los resultados son apropiados para este principio ya que cumplen a cabalidad con la cooperación e integración del sector EPS, a pesar de que las cooperativas no contribuyen de manera equitativa y no reciben capital de otras organizaciones que formen parte de la EPS, así mismo indica que las cooperativas desarrollan alianzas para así mejorar el desempeño de las mismas.

▪ PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON EL ENTORNO.

En el gráfico 4.19 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

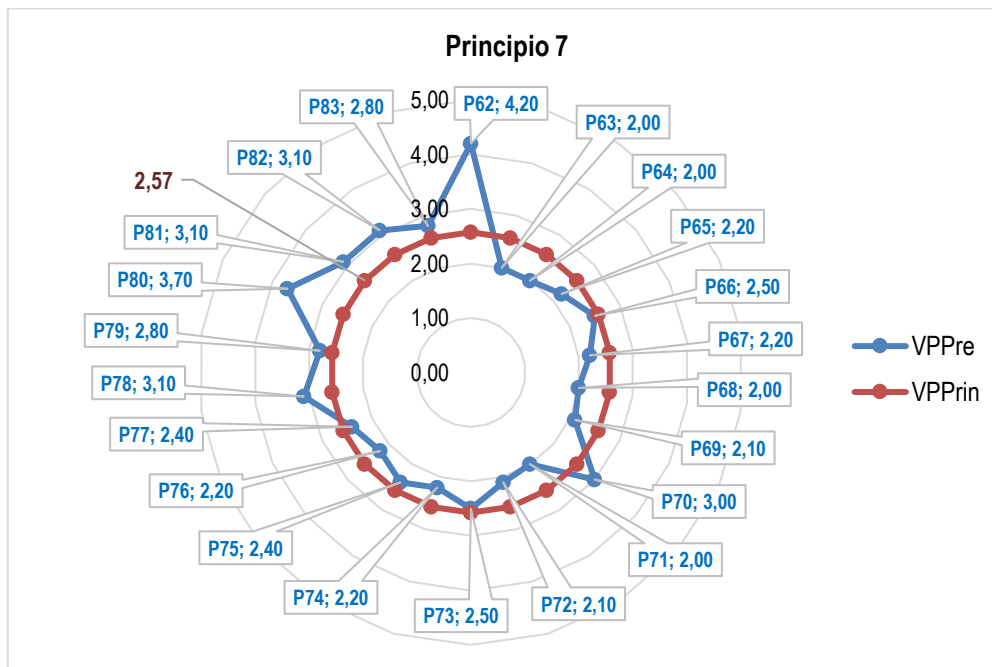


Gráfico 4.19. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 7.

ANÁLISIS RESPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

En el gráfico 4.19 se detallan los resultados de las respuestas a los directivos relacionadas con el principio 7, sobre el compromiso con el entorno; el (VPPre62= 4,20) explica que las cooperativas si cumplen las leyes ambientales nacionales; el (VPPre63 y 64 = 2,00) indican que la mayor parte de las cooperativas no han sido certificadas o han recibido avales de las normas ambientales (ISO 14001), y que no han realizado estudios de impacto ambiental por la razón de que no son cooperativas de producción y sus actividades no afectan a gran escala el medio ambiente; el (VPPre65= 2,20) demuestra que no realizan de campañas en base a las tres R's, Reducción, Reutilización y Reciclaje ; el (VPPre66= 2,50) establece que no utilizan materiales reciclados; ; el (VPPre67= 2,20) da a conocer que las cooperativas no han desarrollado

programas de mejoramiento de medio ambiente; ; el (VPPre68= 2,00) muestra que no tienen una política ambiental definida que las guíe a cuidar y preservar el medio ambiente; ; el (VPPre69= 2,1) detalla que las cooperativas no capacitan en temas medioambientales a la comunidad.

El (VPPre70= 3,00) indica que los gerentes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo si los empleados están capacitados en aspectos medioambientales; el (VPPre71= 2,00) enuncia que no realizan actividades medioambientales destinadas a la comunidad; el (VPPre72= 2,10) determina que no ejecutan el respectivo análisis de ciclo de vida de los servicios; el (VPPre73= 2,10) explica que la contribución de mejoras en la infraestructura del ambiente local de la comunidad como (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales) no se desarrolla hasta la presente investigación; el (VPPre74= 2,20) da a entender que no poseen indicadores para monitorear el impacto causado por sus actividades en la comunidad y en el entorno; el (VPPre75= 2,40) en base a este valor se entiende que las cooperativas no han implementado un programa de contribución y preservación de la biodiversidad a través de normas y políticas para el cuidado de áreas protegidas y estableciendo medidas de prevención; el (VPPre76= 2,20) en relación a la pregunta anterior esta se relacionada, debido a que no tienen implementado un programa de contribución y preservación de la biodiversidad; por ende no divulga estos programas internamente ni estimula la participación de los empleados en este ítem como se observa en el (VPPre77= 2,40).

El (VPPre78= 3,10) indica que las cooperativas si poseen un programa de voluntariado con la finalidad de la involucración y participación libre de sus empleados y asociados; el (VPPre79= 2,80) reconoce que no participan en programas que promueven a la ciudadanía los valores democráticos y la paz; el (VPPre80= 3,70) expresa que las cooperativas si otorgan prioridad dentro de sus acciones destinadas al beneficio de la comunidad, a aquellas dirigidas a los grupos de mayor vulnerabilidad (mujer, niñez, discapacitados y tercera edad); el (VPPre81 y 82= 3,10) indican que las cooperativas realizan sus actuaciones con la comunidad en base a los pedidos de las misma y que establece convenios

con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil e incentivar la generación de empleos y seguridad alimentaria y a su vez estas actuaciones de compromiso con la comunidad las realiza con ayuda de gobiernos local o nacional tal como lo refleja el porcentaje en el (VPPre83= 2,80).

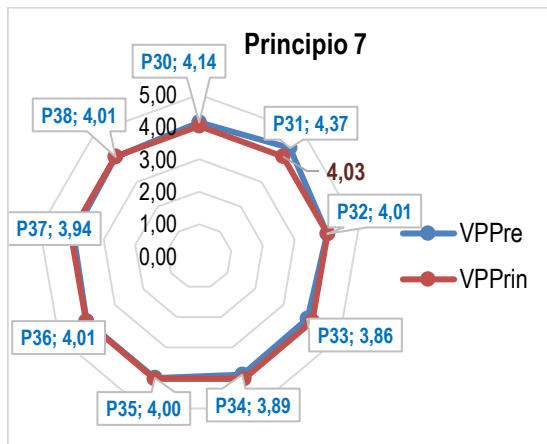


Gráfico 4.20. Valoraciones de los empleados por principio 7.

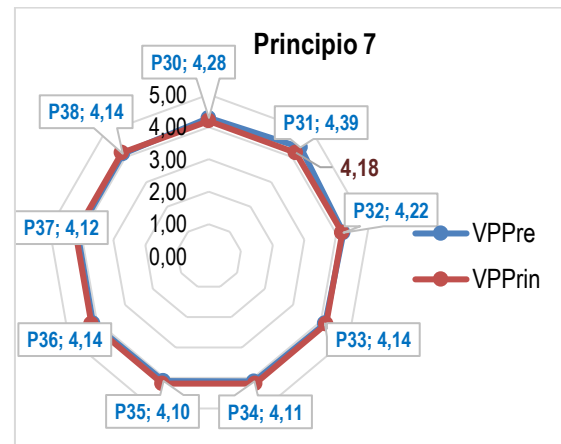


Gráfico 4.21. Valoraciones de los socios por principio 7.

ANÁLISIS DE REPUESTAS EMPLEADOS Y SOCIOS:

En relación al principio 7 aplicado a los empleados y socios (gráfico 4.20 y 4,21); el (VPPre30=4,14; 4,28) indican que las cooperativas de la provincia y Orellana y Sucumbíos si cumplen el compromiso con el entorno orientadas a la conservación del medio ambiente; el (VPPre31=4,37; 4,39) da a entender que las cooperativas son socialmente responsables; el (VPPre32=4,01; 4,22) da a conocer que se realización campañas de reducción en base a las tres R`s; el (VPPre33=3,86; 4,14) señala que si se capacita en temas medioambientales a la comunidad; el (VPPre34=3,89; 4,11) manifiesta que las cooperativas si contribuyen al mejoramiento de la infraestructura en el ambiente local para que la comunidad pueda disfrutar de viviendas, escuelas; el (VPPre35=4,00; 4,10) muestra que las cooperativas si tienen un programa de voluntariado; el (VPPre36=4,01; 4,14) explica que participan en programas que promuevan la participación ciudadana; el (VPPre37=3,94; 4,12) expresa que si otorgan prioridad dentro de sus actuaciones a los grupos de mayor vulnerabilidad; el

(VPPre38=4,01; 4,14) fundamenta que se realizan las actividades en base a los pedidos de la misma y a la existencia de presupuesto.

ANÁLISIS GENERAL

En el principio 7, (gráfico 4.19) sobre el compromiso con el entorno se puede observar una baja puntuación por parte de los directivos de las cooperativas con un (VPPrin7= 2,57); en las entrevistas realizadas a los gerentes de las cooperativas manifestaron que las actividades que realizan las cooperativas no generan un impacto ambiental que perjudique a gran escala el medio ambiente; pero aclaran que si que cumplen las leyes ambientales nacionales, y que una vez que otra priorizan ciertas capacitaciones sobre temas medioambientales a su personal administrativo y asociados como es el caso de la COAC 29 de Octubre que tiene un proyecto de manejo integral de residuos sólidos EMASEO “Actívate Reciclando” que busca el uso adecuado de los recursos naturales, y reducir el nivel de contaminación realizando distintas actividades con los empleados y la comunidad donde operan; en coherencia con el al valor por principio de repuestas empleados y socios (VPPrin7=4,03; 4;18) se manifiesta que las cooperativas si mantienen su compromiso con el entorno tal es el caso de la COAC antes mencionada que tiene programas que promueven la participación ciudadana como “Mujeres Emprendedoras” y el programa de voluntariado “Más allá del dinero”; y mantiene alianzas con entidades publicas con fin de realizar campañas que erradiquen el trabajo infantil demostrando así que este principio involucra compromiso con los grupos de mayor interés y ayuda a influir a otras cooperativas a la participación de estas buenas practicas.

▪ **PRINCIPIO 8. DIGNIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DISFRUTE DE LA VIDA.**

En el gráfico 4.22 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

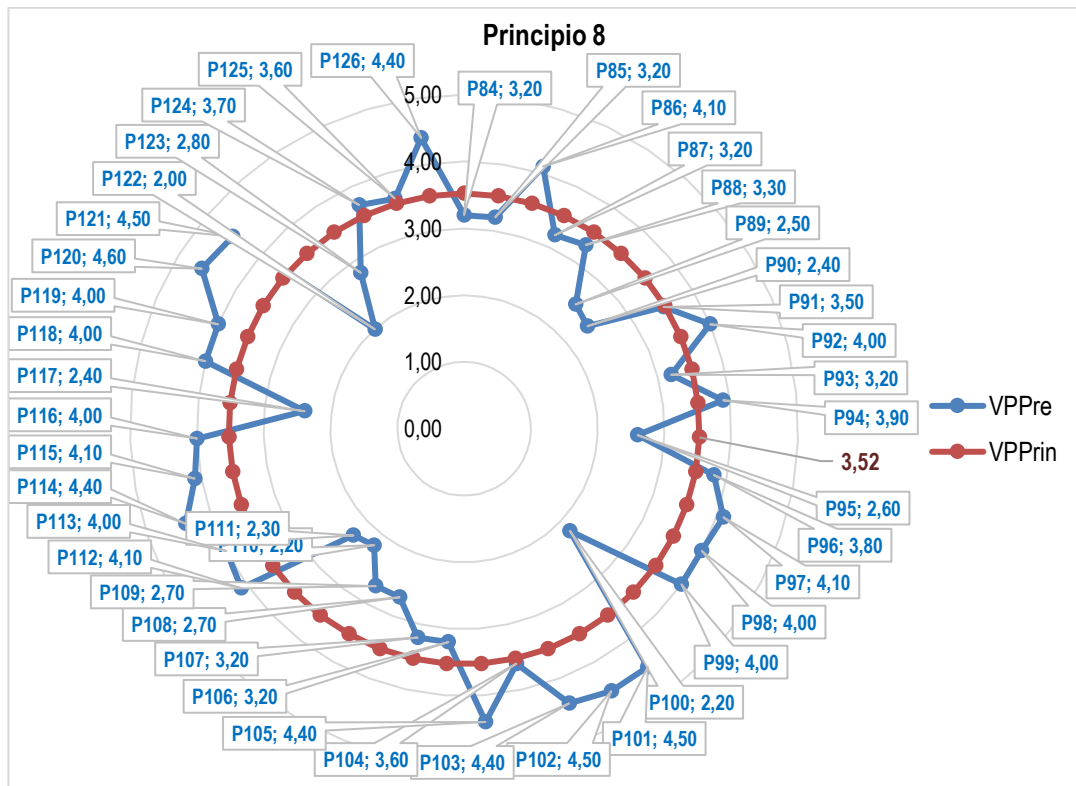


Gráfico 4.22. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 8.

ANÁLISIS RESPUESTAS GERENTE/PRESIDENTE

El gráfico 4.22 se manifiesta de la siguiente forma tomando como referencia los valores con mayor preeminencia al momento de la realización de los análisis; (P86; 4,10) donde menciona que existe equidad de género en la contratación de trabajadores de igual manera en que la edad no impide para dicha contratación (P87; 3,20) aunque para ello se rigen bajo políticas donde se da a conocer que los solicitantes para conseguir un puesto en las cooperativas deben de tener la mayoría de edad.

El (P112; 4,10) indica que las cooperativas implementan programas de salud y seguridad ocupacional; (P119; 4,00) presenta el clima organizacional o nivel de satisfacción de los colaboradores; (P121; 4,50) demuestra que la cooperativa cumple con legislación nacional en materia laboral; (P126; 4,40) muestra que las cooperativas propende al logro del Buen Vivir de los asociados; (Prin8; 3,52) resume que las cooperativas cumplen a cabalidad gran parte de este principio.

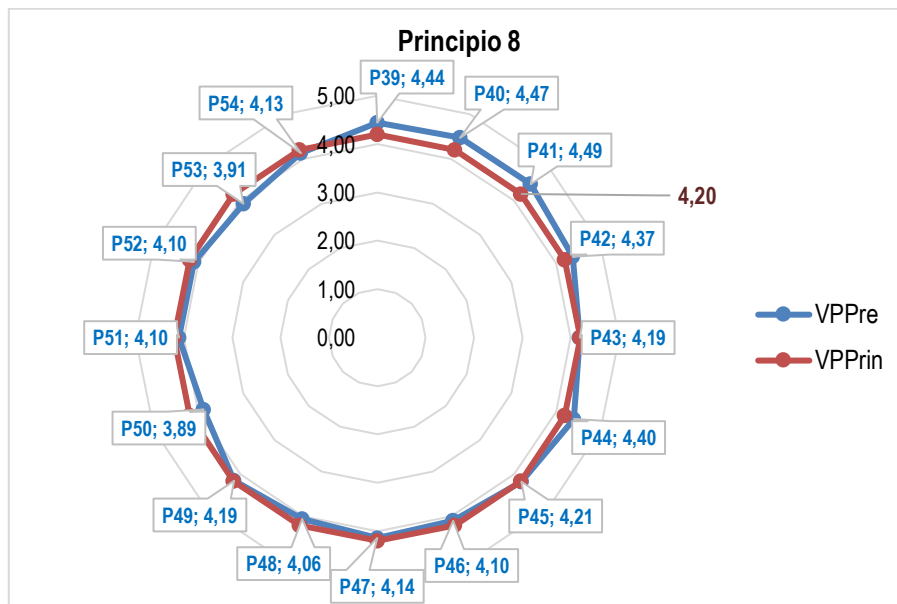
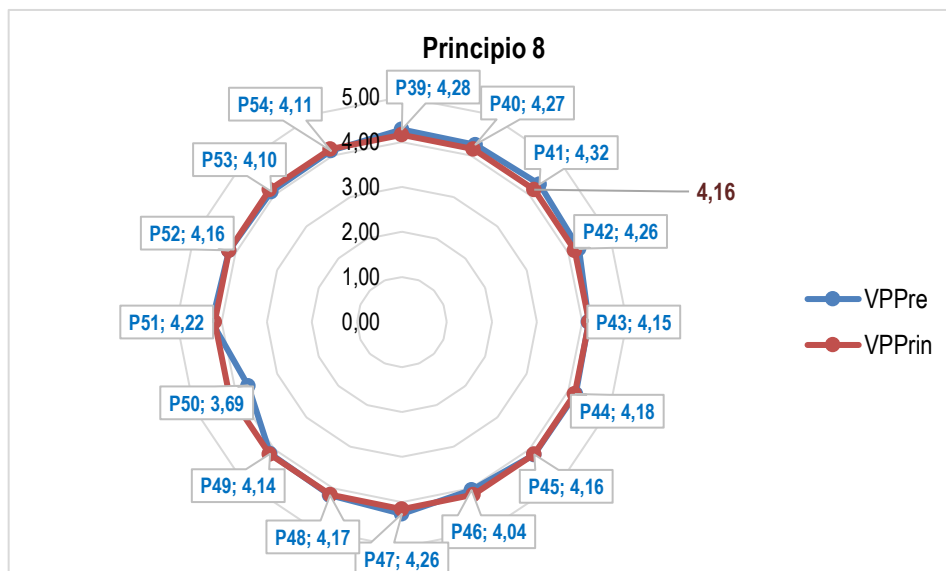


Gráfico 4.23. Valoraciones de los empleados por cooperativa del principio 8.

De acuerdo al gráfico 4,23 del principio de dignificación del trabajo y disfrute de la vida se muestran las valoraciones a continuación; (P39; 4,44) menciona que las condiciones laborales para los empleados son justas y si las cooperativas evalúa el nivel de satisfacción de los mismos se representa en (P40; 4,47); (P41; 4,49) indica que la cooperativa respeta los derechos humanos y así mismo propende el logro del Buen Vivir de los socios (P42; 4,37), también (P51; 4,10) manifiesta que la cooperativa no registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos; en (P43; 4,19) (P44; 4,40) y (P45; 4,21) mencionan que las cooperativas priorizan la contratación de socios con equidad de género y a personas con capacidades especiales; (P46; 4,10) exhibe que los socios no contratan a terceros para realizar actividades a las que ellos puedan realizar dentro de las cooperativas; mientras tanto (P47; 4,14) puntualiza que las personas reciben un pago equitativo de los salarios dependiendo del cargo que

están ocupando dentro de las mismas; (P48; 4,06) y (P49; 4,19) revelan que tanto los trabajadores como los socios dedican parte de su tiempo a la reproducción de la vida; (P50; 3,89) alude que en proporción baja se realizan eventos tanto culturales y deportivos; (P52; 4,10) manifiesta que mayor parte de las cooperativas cumplen con legislación en materia laboral; (P53; 3,91) y (P54; 4,13) muestran que se realizan actividades de adquisición asociativa y permite realizar reuniones en horario de trabajo para facilitar la actividad gremial.



Referente al gráfico 4.24 las valoraciones por cada pregunta de los socios de la cooperativa del principio 8 se muestran a continuación; (P39; 4,28) (P40; 4,27) (P41; 4,32) (P42; 4,26) (P51; 4,22) enfatizan de que si la cooperativa cumple con condiciones laborales justas para los empleados, si evalúa el nivel de satisfacción de los mismos respetando los derechos humanos, propendiendo al logro del Buen Vivir de los asociados y mostrando que las entidades encuestadas no registra incidentes de violaciones de los derechos humanos; (P43;4,15) (P44; 4,18) (P45; 4,16) aluden que las cooperativas en estudio prioriza la contratación de socios al requerir de personal nuevo existiendo equidad de género en las mismas y contratando personas con capacidades especiales para que formen parte de las cooperativas; (P46; 4,04) da a conocer que los socios no contratan a personas para que realicen actividades a las que ellos realizan; (P47; 4,26) (P48; 4,17) y (P49; 4,14) mencionan que las personas reciben un pago de

acuerdo al cargo que ocupen dentro de la organización y trabajadores como socios dedican gran parte del tiempo a la reproducción de la vida; (P50; 3,69) indica que dentro de las cooperativas objeto de estudio hay un nivel bajo en realización eventos culturales y deportivos; (P52; 4,16) presenta que estas si cumplen con legislación nacional en materia laboral, es así que (P53; 4,10) y (P54; 4,11) manifiestan que se realizan adquisiciones asociativas y permite reuniones de las mismas por parte de los empleados en horarios de trabajo; (Prin8; 4,16) expresa que este principio es aplicado convenientemente para el disfrute de la vida y la dignificación del trabajo de los empleados de las cooperativas para beneficio de esta.

ANÁLISIS GENERAL

En este principio existe semejanza en ciertos criterios ya que en la mayoría de las cooperativas encuestadas dieron a conocer que las personas reciben un pago de acuerdo al grado que ocupan, además coinciden que existe equidad de género en la contratación de personal al igual que incorporan a personas con capacidades especiales para formar parte de la cooperativa, dándole así dignificación del trabajo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

▪ **PRINCIPIO 9: COMERCIO JUSTO, ÉTICO Y RESPONSABLE.**

En el gráfico 4.25 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los directivos de las cooperativas.

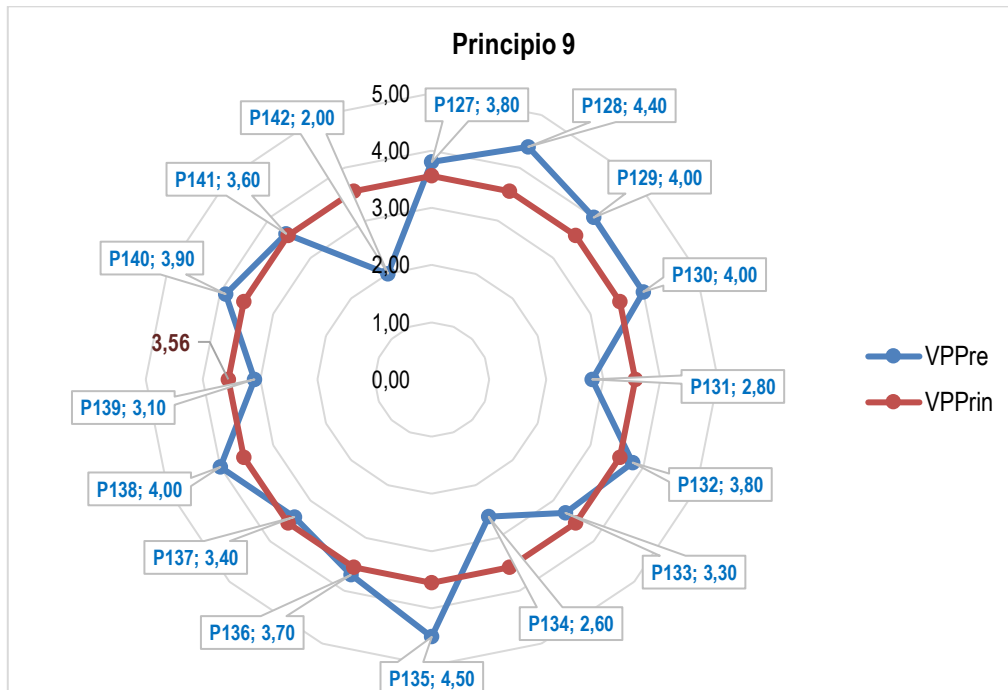


Gráfico 4.25. Valoraciones de los directivos por cooperativa del principio 9.

Las afirmaciones anteriores (gráfico 4.25) del principio 9 sobre el comercio justo, ético y responsable realizado a los gerentes/presidentes de las cooperativas se tienen los siguientes valores por preguntas que se detallan a continuación, el (VPPreg127=3,80) indica que las cooperativas realizan actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos: el (VPPreg128=4,40) sostiene que si tienen un código de ética; el (VPPreg129 y 130=4,00) puntualizan que informan de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrecen; el (VPPreg131=2,80) con respecto a este porcentaje se indica que las cooperativas hasta la fecha de esta investigación no habían recibido avales de las normas de calidad ISO 900; el (VPPreg132=3,80) manifiesta que las cooperativas compra, financia o colabora con organizaciones que promueven el comercio justo; el (VPPreg133=3,30) en cuanto a este valor se indica que las cooperativas si compran a proveedores de

la zona apoyando de esta manera al desarrollo de los negocios de la comunidad donde operan; el (VPPreg134=2,60) demuestra que no tienen como norma el tratamiento justo a los proveedores, pero que por iniciativa y respecto a las actividades comerciales de los proveedores, se les concede y otorga remuneración justa y calidad en la relación colectiva.

El (VPPreg135=4,50) señala que poseen mecanismos como cláusulas de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa, el (VPPreg136=3,70) expresa que no existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, el (VPPreg137=3,40) muestra que tienen implementado un sistema para conocer el nivel de satisfacción de los clientes; el (VPPreg138=4,00) detalla que ofrecen el servicio de atención al cliente para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus servicios; el (VPPreg139=4,00) informa que si adoptan criterios de compra que contemplan la garantía de origen que eviten la adquisición de productos piratas; el (VPPreg140=3,90) da a entender que mayoría de las cooperativas incluyen entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad; el (VPPreg141=3,60) indica que poseen normas que regulen la relación con los clientes y socios; el (VPPreg142=2,00) señala que las cooperativas no han sido demandadas por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus clientes/socios.

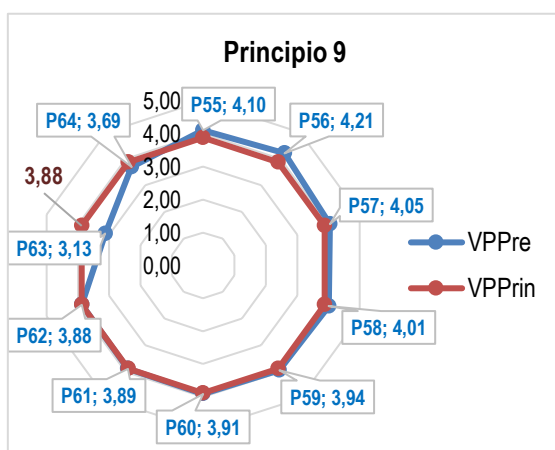


Gráfico 4.26. Valoraciones de los empleados por principio 9.

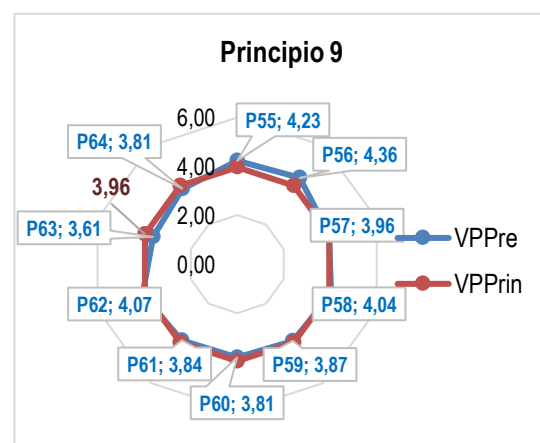


Gráfico 4.27. Valoraciones de los socios por principio 9.

ANÁLISIS EMPLEADOS Y SOCIOS

Con respecto a los resultados de los gráficos 4.26 y 4.27; se observan los siguientes valores, el (VPPreg55=4,23; 4,10) indica que las cooperativas realizan sus actividades comerciales destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos; (VPPreg56=4,36; 4,21) sostiene que si poseen un comportamiento ético; y el (VPPreg57=3,96; 4,05) expresa que compran, financian o colaboran con organizaciones que promuevan el comercio justo; el (VPPreg58=4,04; 4,01) confirma que si informa de manera explícita las características, riesgos o efectos del servicio que ofrecen; (VPPreg59=3,87; 3,94) demuestra que la mayoría de los empleados y socios conocen los principios del comercio justo; el (VPPreg60=3,81; 3,91) muestra que tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores privilegiando al pequeño productor; el (VPPreg61=3,84; 3,89) sostiene que posee mecanismos como cláusulas de confiabilidad que eviten la marcha de su personal a la competencia; el (VPPreg62=4,07; 3,88) señala que tienen implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes; el (VPPreg63=3,61; 3,13) da a conocer que las cooperativas si aceptan demandas por el incumplimiento de acuerdos celebrados entre sus clientes y socios; en el (VPPreg64=3,84; 3,69) manifiesta que las cooperativas realizan actividades de comercialización asociativa.

ANÁLISIS GENERAL

Con referencia de los gráficos relacionados con el principio 9, respecto al comercio justo, ético y responsable se observa que las cooperativas realizan sus actividades con el fin de erradicar y promover el comercio justo para colaborar con el desarrollo del país, y ayudar a las comunidades donde desarrollan sus actividades a salir de su dependencia e incentivar una remuneración justa y al día basadas en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio nacional prestando especial atención a criterios sociales y medioambientales.

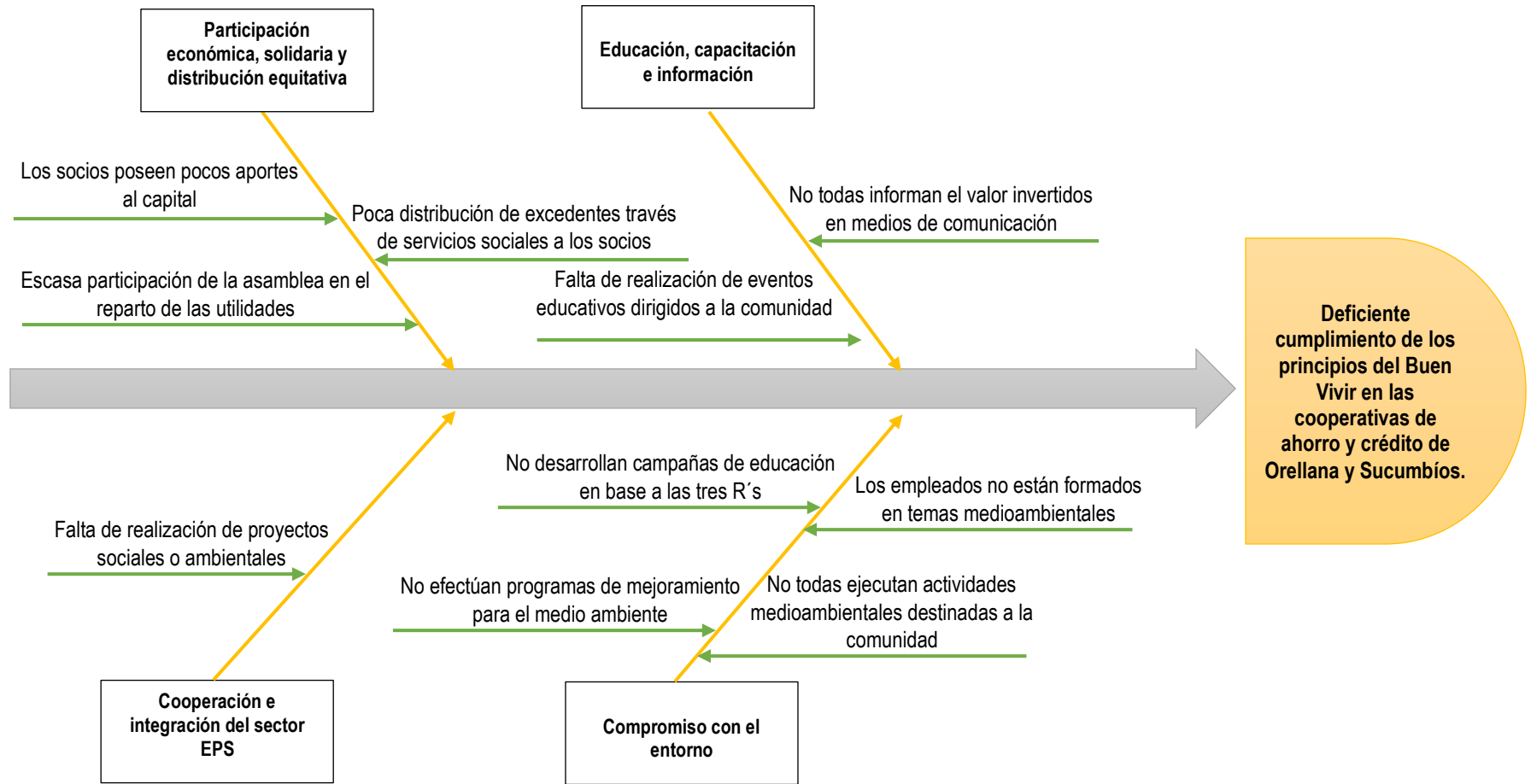
4.4. PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS

El siguiente plan de acciones de mejoras es determinado para las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos que presentaron problemas en la evaluación de la aplicación de los principios del Buen Vivir.

4.4.1. CAUSAS QUE ORIGINAN DEFICIENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS

Una vez realizada la evaluación del desempeño cooperativo con enfoque en el Buen Vivir en las cooperativas de ahorro y crédito de las provincias de Orellana y Sucumbíos, se detectaron un deficiente cumplimiento en la aplicación de ciertos principios, por tal razón se propone la elaboración del diagrama de Ishikawa para determinar las causas y subcasusas que originan las deficiencias, para posteriormente brindar solución a los problemas encontrados como se observa en la figura 4.1.

Figura 4.1. Diagrama de Ishikawa de las deficiencias encontradas.



Fuente: Elaboración propia.

4.4.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAS PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LAS PROVINCIAS DE ORELLANA Y SUCUMBÍOS

En los cuadros (4.1. al 4.3.) se presentan las acciones de mejoras para cada problema encontrado tomando en consideración las causas que lo provocan, el objetivo a conseguir, las estrategias e indicadores a desarrollar para el logro del cumplimiento de los principios, además de los recursos y responsables destinados para cada acción de mejora.

Cuadro 4.5. Plan de acciones de mejoras destinado para el Principio 3.

PRINCIPIO DE MEJORA		PRINCIPIO #3 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA, SOLIDARIA Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA										
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		No todos los socios poseen el mismo número de aportes al capital.						No invierte en servicios sociales para los asociados.				
CAUSAS DEL PROBLEMA		No aplican los porcentajes pertinentes para el reparto de las utilidades						No destinan un porcentaje para la distribución de servicios sociales.				
OBJETIVO		Distribuir de manera equitativa los aportes al capital.						Establecer un porcentaje que sea destinado para servicios sociales de los miembros.				
PLAN DE ACCIÓN	ACCIÓN DE MEJORA	ESTRATEGIA	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSO	ACCIÓN DE MEJORA	ESTRATEGIA	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSO
	Aplicar las políticas que son establecidas para el reparto de utilidades	Efectuar reuniones con el consejo administración y asociados para determinar las políticas necesarias que se deben aplicar para el reparto de las utilidades	Incremento del 60% en el grado de satisfacción de los socios sobre los aportes del capital que reciben	Trimestral	Gerente y Consejo administrativo	Financiero Humano Tecnológico	Organizar campañas médicas para los asociados y familias.	Establecer un porcentaje mensual destinado para el fondo de salud.	Número de socios atendidos semestralmente	Semestral	Gerente y Consejo administrativo	Financiero Humano Tecnológico
	Diseñar un certificado de aportes de capital para que los socios conozcan el número de aportes que tienen	Determinar en el certificado a elaborar el número de aportes por cada socio.						Contratar médicos especializados que brinden la atención a los asociados y comunidad.				
BENEFICIOS ESPERADO		Buena administración en la participación y distribución de excedentes del capital.						Los asociados y comunidad gozarán de buena atención médica especializada.				

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.6. Plan de acciones de mejoras destinado para el Principio 5.

PRINCIPIO DE MEJORA		PRINCIPIO #5 EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN											
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		Los directivos no realizan eventos de educación cooperativa.					Pocas veces el valor que invierten las cooperativas es informado a la comunidad a través de medios de comunicación.						
CAUSAS DEL PROBLEMA		Falta de capacitación e información					Poco conocimiento acerca de la utilización que se les debe dar a los medios de comunicación.						
OBJETIVO		Promover el conocimiento cooperativo					Dar a conocer mediante la utilización de medios de comunicación las actividades que realizan.						
PLAN DE ACCIÓN		ACCIÓN DE MEJORA	ESTRATEGIA	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSO	ACCIÓN DE MEJORA	ESTRATEGIA	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSO
		Realizar programas para que los socios estén capacitados en temas relacionados al cooperativismo	Capacitación y educación a los socios en temas de cooperativismo	Número de socios capacitados en temas de cooperativismo	Semestral	Gerente y Consejo administrativo	Financiero Humano Tecnológico	Utilizar los medios de comunicación	Dar charlas a los directivos de la importancia de utilizar los medios de comunicación Brindar informes de valores invertidos y otros temas a la comunidad mediante la utilización de medios que sean accesibles para los asociados	Número de socios que conozcan lo que realizan las cooperativas	Semestral	Gerente y Consejo administrativo	Financiero Humano Tecnológico
BENEFICIOS ESPERADO		Que los socios se eduquen en temas relacionados al cooperativismo y así mejorar el desempeño de las cooperativas.					Las cooperativas de ahorro y crédito utilicen los medios de comunicación para beneficios de las mismas y sus afiliados.						

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.7. Plan de acciones de mejoras destinado para el Principio 7.

PRINCIPIO DE MEJORA		PRINCIPIO #7 COMPROMISO CON EL ENTORNO											
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		No existen programas destinados a mejorar el medio ambiente donde se desarrollan.						Poco conocimiento en temas medioambientales por parte de los empleados.					
CAUSAS DEL PROBLEMA		Falta de capacitación e información acerca del cuidado que deben aportar al medio ambiente en el que se encuentran.						No todas las cooperativas forman a sus colaboradores en temas referentes al cuidado del medio ambiente.					
OBJETIVO		Que los socios, empleados y directivos conozcan de la importancia que existe al colaborar en el cuidado del ambiente donde se encuentran ubicadas.						Formación de los empleados.					
PLAN DE ACCIÓN		ACCIÓN DE MEJORA	ESTRATEGIA	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSO	ACCIÓN DE MEJORA	ESTRATEGIA	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSO
		Realizar programas que ayuden al cuidado y mejoramiento del medio ambiente	Realizar campañas de educación ambiental en base a las tres R's: reducir, reciclar y reutilizar Desarrollar eventos ambientales donde participen los asociados de las cooperativas	Número de campañas realizadas en educación ambiental y cantidad de socios que participen en la conservación del ambiente	Trimestral	Gerente y Consejo administrativo	Financiero Humano Tecnológico	Capacitar en temas medioambientales a los empleados y ejecutar actividades que ayuden a la conservación del ambiente	Desarrollar capacitaciones para los empleados en temas ambientales Realizar actividades como sembrar árboles, crear parques temáticos con el apoyo de materiales reutilizables que ayuden a darle una mejor visión a la comunidad	Número de empleados capacitados en temas medioambientales para colaborar en la ejecución de actividades destinadas a la conservación del ambiente	Semestral	Gerente y Consejo administrativo	Financiero Humano Tecnológico o Materiales reutilizables
BENEFICIOS ESPERADO		Mejoramiento del medio ambiente donde se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito de Orellana y Sucumbíos.						Contribuir al cuidado y preservación del medio ambiente.					

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Mediante la recopilación de fuentes bibliográficas se pudo conocer y establecer los principios, variables, dimensiones e indicadores, para medir el proceder cooperativo de las cooperativas objeto de estudio, para el logro de óptimos porcentajes en la evaluación del funcionamiento relacionado al accionar social, empresarial e inclusión económica.
- Se estructuraron dos herramientas de valoración, para la evaluación social cooperativa, uno dirigido a directivos compuesto por 142 indicadores, y otro estructurado con 64 variables contenidas en 9 principios aplicados a socios y empleados, con la finalidad de identificar el ambiente interno y externo; en los cuales se analizaron aspectos de cooperación, integración, responsabilidad ética y ambiental que engloban los 9 principios cooperativos establecidos.
- Mediante la aplicación de la herramienta de evaluación social aplicada a los gerentes/presidente, empleados y socios, de las cooperativas estudiadas en las provincias de Orellana y Sucumbíos, se obtuvieron resultados deficientes en los principios como participación económica; educación, capacitación e información; cooperación e integración del sector EPS; y compromiso con el entorno, no tienen mayor representación en la contribución al compromiso social cooperativo y Buen Vivir.
- Se realizó el diagrama causa-efecto para identificar las causas más importantes de las deficiencias en los principios evaluados, proponiendo propuestas de mejoras con la finalidad de fortalecer mediante estrategias las áreas débiles y enfocar recursos y esfuerzos hacia el cumplimiento óptimo de estos principios para el logro del Buen Vivir de los socios, empleados y la comunidad donde desarrollan sus actividades.

5.2. RECOMENDACIONES

- Evaluar el desempeño social cooperativo con enfoques en el Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social Empresarial y el Cooperativismo de forma periódica para monitorear y gestionar las variables e indicadores que engloban los 9 principios del cooperativismo ya establecidos.
- Implantar y establecer acciones de beneficio social, ambiental, y responsabilidad empresarial que determinen la conducta socios-clientes para aspirar a comprometerse con los valores éticos que sustenten la preservación y el bienestar de las generaciones futuras que se busca mediante los principios de Buen Vivir y Cooperativismo.
- Implementar planes de mejoras en todas las cooperativas que presenten bajo desempeño cooperativo con el objetivo de mejorar su rendimiento y seguir fortaleciendo el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito en el país para que adquieran la confianza de sus asociados y la comunidad donde desarrollan sus actividades.
- Involucrar y capacitar el consejo administrativo, empleados y socios sobre temas de Cooperativismo, Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y Responsabilidad Social e involucrarlos en la implementación y consecución de las acciones de mejoras para promover la participación en la solución de las deficiencias encontradas en las variables evaluadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. 2012. La comunicación un derecho necesario para el Buen Vivir. (En línea). Quito. EC. p 1. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.inredh.org/index.php/en/boletines/derechos-humanos-ecuador/55-la-comunicacion-un-derecho-necesario-para-el-buen-vivir-o-sumak-kawsay>
- Acosta, A; Gudynas, E. 2011. La renovación de la crítica al desarrollo y el Buen Vivir como alternativa. (En Línea). Consultado 12 de dic. 2017. Formato PDF. Disponible <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27919220007>
- Agüero, J. 2006. Las finanzas en las organizaciones cooperativas Contribuciones para un debate necesario. (En línea). Consultado el 12 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible <http://www.redalyc.org/html/3579/357935465003/>
- Aguilera, A. Puerto, D. 2012. Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. (En línea). Consultado 16 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100002&script=sci_arttext&tlng=en
- Alemán, A; Labrador, O; Rivera, C. 2008. Responsabilidad y Balance Social en las empresas Cooperativas. (En línea). Consultado 23 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011673002.pdf>
- Andía, W. 2015. La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. (En línea). Consultado 23 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/816/81643819008.pdf>
- Antelo, Y; Callejo, C; León, M; Robaina, D. 2015. Estrategia de Responsabilidad Social de Bayer CropScience en la comunidad Mamonal de Cuba. (En línea). Consultado 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000300009
- Arcas, N; Briones, A. 2009. Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social. Valoración de la misma en las empresas de la Región de Murcia. (En línea). Consultado el 9 de Jun.

2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/174/17412326007.pdf>

Arroyo, O; Cendejas, J; Sánchez, A. 2015. COMUNALIDAD Y BUEN VIVIR COMO ESTRATEGIAS INDÍGENAS FRENTE A LA VIOLENCIA EN MICHOACÁN: LOS CASOS DE CHERÁN Y SAN MIGUEL DE AQUILA. (En línea). Consultado 12 de dic. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/906/90638786011.pdf>

Bautista, R. 2010. Cooperativismo y Economía Solidaria. (En línea). Consultado el 4 de Ago. 2016. Formato pdf. Disponible en <http://www.mne.org.mx/Cooperativismo.pdf>

Beling, A; Vanhuslt, J. 2013. El Buen vivir: una utopía latinoamericana en el campo discursivo global de la sustentabilidad. (En línea). Consultado 12 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/305/30529678021.pdf>

Bruna, F. 2010. Creación de Empresas de Economía Social. (En línea). Consultado 9 de Jun. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=z75oKIG4EPkC&dq=economia+social&source=gbs_navlinks_s

Bustamante, A. 2009. Cooperativismo de trabajo asociado y estrategia: Revisión de literatura. (En línea). Consultado 12 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762009000200007

Caldas, M; Carrión, R; Lacalle, G. 2012. Responsabilidad social corporativa (RSC) (Recursos humanos y responsabilidad social corporativa). (En línea). Consultado 12 de dic. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.es/books?id=FFQFBAAQBAJ&dq=modelo+global+reporting+initiative&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Cajiga, J. s.f. el concepto de responsabilidad social empresarial. (En línea). Consultado el 23 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

- Cardoso, R; Pérez, L. 2014. Construcción del Buen Vivir o Sumak Kawsay en Ecuador: una alternativa al paradigma de desarrollo occidental. (En línea), consultado el 12 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/281/28131424004.pdf>
- Carrasco, F. 2011. Grandes Siglas de Entidades de Economía Social de la Región de Murcia. (En línea). Consultado 9 de Jun. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=Fuq9qZL26nUC&dq=cooperativismo+y+economia+social&source=gbs_navlinks_s
- Caudillo, G. 2012. El buen vivir: un diálogo intercultural. (En línea). Consultado 12 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/461/46123366015.pdf>
- CICOPA (Organización Internacional De Cooperativa De Producción, Artesanal Y De Servicios). 2016 Qué es una cooperativa. (En línea). Bruselas, BF. Consultado el 8 de Jun. 2016. Disponible en <http://www.cicopa.coop/Que-es-una-cooperativa.html#quest>
- Coppini, V; Nievas, M; Ressel, A; Silva, N.2013. Manual Teórico Práctico de Introducción al Cooperativismo. (En línea). Consultado el 12 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/manual_teorico_practico_en_cooperativismo.pdf
- Coraggio, J. 2011. Economía social y solidaria. El trabajo antes que el capital. (en línea). Consultado 24 de Ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/economiasocial.pdf>
- Cueto, C. 2015. ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS GRANDES CIUDADES EN ESPAÑA. (En línea). Consultado 16 de dic. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.es/books?id=29bOBQAAQBAJ&dq=modelo+global+reporting+initiative&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Darmas, M; Ramos, M. 2010. Modelo de responsabilidad social empresarial para las grandes empresas de ciudad Guayana. (En línea) consultado 8 de Jun. 2016. Formato PDF. Disponible en

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000300007

De Troyer, O; Escalona, M; Mejía, M; Torrecilla. 2011. Una aplicación práctica del método Delphi para la validación de una propuesta de Ingeniería Web. (en línea). Consultado el 03 de May. 2018. Formato PDF. Disponible en https://biblioteca.sistedes.es/submissions/uploaded-files/JISBD_2017_paper_59.pdf

Domínguez, M. 2010. La promoción de la igualdad de género como principio de la economía social en las cooperativas canarias. (En línea). Consultado 3 de Ago. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2070-81572016000100020

Duque, Y; Martínez, D. 2012. Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA. (En línea). Consultado 3 de Ago. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/909/90924279011.pdf>

EOI (Escuela de Organización Industrial). 2010. Sectores de la nueva economía 20+20. Economía verde (En línea). Consultado 25 de Jun. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=Er5uF548eyUC&dq=cooperativismo+y+economia+social&source=gbs_navlinks_s

Espiñeira, E; Muñoz, J y Ziemer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejoras en centros educativos como procesos de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. (En línea). Zaragoza, ES. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Vol. 15. Núm. 1. P 149. Consultado, 18 de Sept. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217024398012>

Estévez, C. 2015. Responsabilidad Social Empresarial. (En línea). Consultado 22 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.felaban.net/archivos_documentos_comites/archivo20160122203034PM.pdf

Falcón, L; Díaz, A; López, B; Mogrovejo, R; Portuguez, A; Vanhuynegem, P; Vásquez, M. 2012. Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible. El Cooperativismo en América Latina. (En línea). Consultado

4 de Ago. 2016. Formato PDF. BO. Pág. 32. Disponible en http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf

Fernández, M. 2006. Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. (En línea). Consultado 12 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>

Fernández, R. 2009. Responsabilidad Corporativa. (En línea). Consultado 22 de Nov. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=295vqLhaTioC&dq=responsabilidad+social+empresarial+CONCEPTOS&hl=es&source=gbs_navlinks_s

García, M; Peláez, J. 2014. Responsabilidad social empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplicada desde un modelo explicativo.(en línea). Consultado 24 de Ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711007.pdf>

Gamble, J; Peteraf, M; Strickland, A; Thompson, A; 2012. Administración Estratégica, teoría y casos.18ed. Mc Graw-Hill. New York. USA. p 305.

Grondona, G. 2016. Psicología Comunitaria y Políticas Sociales para el “Buen Vivir” en Ecuador. (En línea). Consultado 26 de May. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/viewFile/76/pdf>

Hernández, M. 2016. Las Sociedades Cooperativas, una expresión de Economía Social Solidaria. El caso de la Cooperativa de productores de artesanías Erandi. (En línea). Consultado 24 de Ene. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/510/51046653002.pdf>

Lara, G; Rico, A. 2011. La Contribución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito al Desarrollo Local en Querétaro, México. (En línea). Consultado el 26 de May. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36720829006>

Larrea, A. 2011. El Buen Vivir como contra hegemonía en la Constitución Ecuatoriana. (En línea) Maracaibo, VE. Consultado, 26 de May. 2016. Formato PDF. Revista Redalyc. Vol. 16. p 3, 4. Disponible en <http://www.cronicon.net/paginas/Documentos/No.13.pdf>.

- LOEPS. (Ley orgánica De Economía Popular Y Solidaria). 2011. Art.9 y art.21. (En línea).EC. Consultado, 23 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en: <http://www.cpcs.gov.ec/docs/normativaDocs/1275286.pdf>
- LOEPS. (Ley orgánica De Economía Popular Y Solidaria).s.f. Qué es Cooperativa. (En línea).EC. Consultado, 07 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en: http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_Ecuador.pdf
- Maldonado, A. 2011. El Buen Vivir como contrahegemonía en la Constitución Ecuatoriana. (En Línea). Consultado 12 de dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27919220006>
- Manosalvas, M. 2014. Buen Vivir o Sumak Kawsay. En busca de nuevos referenciales para la acción pública en Ecuador. Quito, EC. Revista Redalyc. p 10-12. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/509/50930584007.pdf>
- Martínez, C. 2010. Responsabilidad social empresarial. 1 ed. Bogotá, Colombia. p 2.
- Martínez, H. 2011. Responsabilidad Social y Ética Empresarial. Ecoe. Bogotá. CO. p 27. (En Línea). Consultado 9 de Jun. 2016. Formato HTML. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=AZ3FAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+responsabilidad+social+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNvci6y5nNAhXMXR4KHxYAHMQ6AEIzAA#v=onepage&q=que%20es%20responsabilidad%20social%20empresarial&f=false>
- Medina, A; Piloto, N; Nogueira, D; Hernández, A; Alonso, A; Viteri, J. 2011. Estudio de la construcción de índices integrales para el apoyo al control de gestión empresarial. (En línea). Consultado, 11 de nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <file:///C:/Users/usuario/Downloads/9-40-1-PB.pdf>
- Monje, P. 2011. Economía solidaria, Cooperativismo y descentralización: la gestión social puesta en práctica Cadernos EBAPE.BR. (En línea). Consultado 12 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3232/323227831003.pdf>

- Monzón, J; Chaves, R. s.f. La Economía Social en la Unión Europea. (En línea). Consultado 9 de Jun. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-30-12-790-es-c.pdf>
- Mori, M. 2009. Responsabilidad Social una mirada desde la psicología comunitaria. (En línea). Consultado 11 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/686/68611924010.pdf>
- Núñez, R. 2012. “necesidad de reformar la ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario para mejorar el sistema cooperativo financiero, de los pueblos y nacionalidades indígenas en el ecuador. (En línea). Consultado 4 de Ago. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2667/1/N%C3%9A%C3%91EZ%20QUIROLA%20ROSA%20IMELDA.pdf>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2010. (en línea). Consultado 22 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.ilo.ch/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- OIT (Organización Mundial de Trabajo). 2012. El Cooperativismo en América Latina Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible. Consultado 12 de Dic. 2016. Formato HTML. Disponible en http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf
- Palacios, A. 2015. Vacíos legales en la ley orgánica de economía popular y solidaria dificultan en el control del cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito. Loja,EC. P 3-4. (En línea). Consultado, 26 de jul. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8920/1/Wladimir%20Alexander%20Palacios%20Zurita.pdf>
- PNBV (Plan Nacional del Buen Vivir). 2009-2013. (En línea). Consultado 22 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/PLAN_NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2009_2013.pdf
- Ramírez, R. 2010. Socialismo del Sumak Kawsay o biosocialismo republicano. (En línea). Quito. EC. p 161. Consultado, 25 de nov.2016. Formato PDF.

Disponible en <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Socialismo-y-Sumak-Kawsay.pdf>

Reyno, M. 2007. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. (En línea). Consultado 10 de dic. 2016. Formato HTML. Disponible en <https://books.google.es/books?id=KLvGEqv5JXIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

RIPESS (Red Intercontinental de Promoción de la Economía Social Solidaria). 2015. Visión global de la Economía Social Solidaria: convergencias y contrastes en los conceptos, definiciones y marcos conceptuales. (En Línea). Consultado el 4 de Ago. 2016. Formato pdf. Disponible en http://www.ripess.org/wp-content/uploads/2015/02/RIPESS_Vision-Global_ESP1.pdf

Rojas, G. 2013. Índice de Felicidad y Buen Vivir. (En Línea). Consultado el 12 de dic. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=IYMtAwAAQBAJ&dq=buen+vivir&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Ruiz, I; Quesada, J. 2014. Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del Cooperativismo Intangible Capital. (En Línea). Consultado 12 de Dic. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/549/54932957003.pdf>

Salinas, F. s.f. Cooperativismo y Acción Social. En línea). Consultado 12 de Dic. 2016. Formato HTML. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=l9uYXnmXFIEC&pg=PP5&dq=cooperativismo&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=cooperativismo&f=false

Sarache, W; Zapata, A. 2013. CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UN MODELO DE CAUSALIDAD. (En línea). Consultado 12 de dic. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/496/49625661005.pdf>

Tapia, M. 2014. La participación del sector de la economía popular y solidaria en el sistema nacional de contratación pública. Tesis. Abg. De los tribunales de la república. Universidad Central del Ecuador. Quito-Ec. p 12.

Vargas G. 2011. Responsabilidad Social Empresarial, ciudadana y desarrollo. (En línea). Consulta do 25 de Nov. 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/205/20521435008.pdf>

Villaescusa, E. 2016. Economía Social y RSE. (En línea). Madrid-ES. Consultado 4 de Ago. 2016. Disponible en <http://www.cepes.es>

ANEXOS

ANEXO 1

Cuadro 4.4. Matriz general de los principios

PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO	PRINCIPIOS DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR	PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	PRINCIPIOS CONSOLIDADOS
Membresía abierta y voluntaria	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Justicia y equidad Social Igualdad e integración Complementariedad		1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural
Control democrático y participación en la gestión de los miembros.	Autogestión	Democracia y participación en la toma de decisiones Libertad	Transparencia Comportamiento ético	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros
Participación económica de los miembros	Participación económica, solidaria y distribución equitativa	Redistribución Reciprocidad		3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa
Autonomía e independencia	Autonomía			4. Autonomía e independencia
Educación, entrenamiento e información	Educación, capacitación y comunicación	Educación y cultura		5. Educación, capacitación e información
Cooperación entre cooperativas	Cooperación e integración del sector EPS	Solidaridad	Gobierno – participación	6. Cooperación e integración del sector EPS
Compromiso con la comunidad	Compromiso con el entorno	Sostenibilidad ambiental	Impacto en la comunidad Uso sustentable de recursos y protección del medio ambiente	7. Compromiso con el entorno
Dignificación del trabajo y disfrute de la vida	Búsqueda del Buen Vivir y el bien común Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Bienestar y prácticas sociales Trabajo y tiempo creativo Salud y nutrición Seguridad Aspectos personales y espirituales	Respeto a los derechos humanos Condiciones laborales justas y seguras Cumplimiento legal	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida
	Comercio justo y consumo responsable		Producción y consumo seguro	9. Comercio justo, ético y responsable

ANEXO 2



ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE/PRESIDENTE DE LA COAC

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de las Evaluaciones de las Cooperativas con enfoque al Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y Responsabilidad Social.

Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo.

Emplee un bolígrafo de tinta color azul para rellenar el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

CALIFICACIÓN	RESPUESTA
La calificación permitirá seleccionar las preguntas más apropiadas para la investigación. Será medida mediante las siguientes escalas:	La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. Será medida mediante las siguientes escalas:
(1) Totalmente inapropiado.	(1) Muy en desacuerdo.
(2) Inapropiado.	(2) En desacuerdo.
(3) Ni apropiado ni desapropiado.	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
(4) Apropiado.	(4) De acuerdo.
(5) Totalmente apropiado.	(5) Muy de acuerdo.

N°	PRINCIPIOS	CALIF.	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.							
1	La afiliación a la cooperativa sucede sin distinciones de género.						
2	La edad de los socios (mayores de edad) NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
3	El nivel de escolaridad de los miembros NO implica un impedimento para la afiliación a la cooperativa.						
4	Existe el respeto a la identidad cultural.						
5	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.						
6	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.						
7	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.						
2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.							
8	La toma de decisiones se da de modo democrático.						
9	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.						

10	Participan masivamente los afiliados en Asambleas Generales de Asociados.
11	Se celebran con frecuencia las reuniones del Consejo de vigilancia.
12	Participan masivamente los afiliados en las reuniones del Consejo de Vigilancia.
13	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
14	La edad de los socios NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
15	El nivel de escolaridad NO impide el acceso a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).
16	El nivel de escolaridad de los miembros de Consejos de Administración corresponde a estudios universitarios completos.
17	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.
18	Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sea conocida por terceros.
19	Tiene identificados a sus grupos de interés (personas o empresas con los que la cooperativa mantiene relaciones comerciales).
20	La cooperativa elabora el Balance Social.
21	El resultado del Balance Social es de dominio público.
22	Da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como cooperativas (EPS y SFPS) de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.
23	Posee normas explícitas para la selección de proveedores preferenciando a los miembros de la economía popular y solidaria y del sistema financiero popular y solidario (EPS y SFPS).
24	Tiene la cooperativa un código de ética formal que rige su conducta y proceder.
25	Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima.
26	Aplica la RSE como parte de la estrategia empresarial/corporativa/organizacional - no es un actividad aislada.
27	Elabora reportes de RSE.
28	Publica los reportes de RSE.
29	Emplea estándares internacionales en la elaboración de reportes de RSE (Ej. GRI-Global Reporting Initiative, ISO 2600, ETHOS).
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.
30	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.
31	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.
32	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Educación
33	Se ejecuta el valor destinado al Fondo de Solidaridad.
34	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.
35	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.
36	Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente.
37	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.
38	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.
39	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.
	4. Autonomía e independencia.
40	La cooperativa informa los resultados económicos del año.

41	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.
42	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.
43	Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades públicas.
44	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.
5. Educación, capacitación e información.	
45	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.
46	La cooperativa contrata eventos de capacitación para socios.
47	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.
48	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.
49	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.
50	La cooperativa utiliza medios de comunicación internos.
51	La cooperativa utiliza medios de comunicación externos.
52	La cooperativa informa el valor invertido en medios de comunicación.
6. Cooperación e integración del sector EPS.	
53	La cooperativa aporta al capital social de otras organizaciones de la EPS.
54	La cooperativa recibe aportes de otras organizaciones de la EPS.
55	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.
56	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).
57	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.
58	Utiliza los órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la EPS.
59	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).
60	Promueve legislaciones o iniciativas que favorezcan el desarrollo del país/mercado/empresariado/sociedad.
61	La cooperativa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno.
7. Compromiso con el entorno.	
62	Cumple todas las leyes ambientales nacionales.
63	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas ambientales (ISO 14001, u otro estándar ambiental equivalente).
64	Realiza o ha realizado estudios para medir el impacto ambiental de sus procesos.
65	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.
66	Utilizan materiales reciclados durante el proceso de prestación de servicios.
67	Desarrolla programas de mejoramiento de medio ambiente.
68	Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la cooperativa.
69	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.
70	Los empleados están formados en aspectos medioambientales.
71	Realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad.
72	Realiza el análisis del ciclo de vida de los servicios (ISO 14040).
73	Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).

74	Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno.
75	Contribuye para la preservación de la biodiversidad por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados.
76	Las medidas de prevención y mitigación son implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
77	Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados.
78	Posee un programa de voluntariado.
79	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.
80	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.
81	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.
82	Establece convenios con organismos públicos o de la sociedad civil con el objetivo de promover la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleos, la seguridad alimentaria, etc...
83	Realiza sus actuaciones de compromiso con la comunidad con independencia de la ayuda económico-financiera del Gobierno local o nacional. (Subsidios, contribuciones, descuentos en el pago de impuestos, regalías).
8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	
84	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.
85	Los directivos o trabajadores con poder de decisión son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación y operaciones de la entidad.
86	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.
87	La edad NO es un impedimento en la contratación de trabajadores.
88	Se contrata a personas con capacidades especiales.
89	Existen políticas formales de contratación de personal del lugar de las operaciones y/o sedes de la cooperativa.
90	La nómina de empleados se caracteriza por estar compuesta por empleados de elevada antigüedad.
91	La nómina de empleados se compone de empleados solteros.
92	La nómina de empleados tiene cargas familiares.
93	El nivel de escolaridad de los empleados corresponde a estudios universitarios completos.
94	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.
95	Los ingresos mensuales de los empleados superan los 2 Salarios Básicos Unificados (SBU).
96	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.
97	Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración y prestaciones y de educación y desarrollo profesional.
98	Son poco frecuentes los despidos de empleados.
99	Considera la situación social del empleado al momento de su despido.
100	Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años.
101	La cooperativa considera necesario que los trabajadores y socios dediquen parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.

102	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
103	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
104	Desarrolla políticas que faciliten el equilibrio trabajo-familia entre sus empleados.
105	Se aplican medidas para fomentar la formación de los empleados.
106	Se realizan eventos culturales.
107	Se realizan eventos deportivos.
108	Se realizan actividades de utilización de tiempo libre.
109	Se incluyen en los eventos a los grupos especiales.
110	La cooperativa realiza campañas internas de concienciación (seminarios, foros o encuentros puntuales) para mejorar la comprensión de sus empleados sobre la importancia de la equidad y no discriminación racial.
111	Utiliza mecanismos y canales formales para la presentación de denuncias, análisis y esclarecimiento de hechos que involucren posibles casos de discriminación.
112	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.
113	La cooperativa NO cobra a los socios algún aporte (aunque sea mínimo) por la prestación de servicios de beneficio social.
114	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad.
115	Los accidentes de trabajo son poco frecuentes en la cooperativa.
116	Ofrece un programa de seguridad social complementario a lo que establece la ley, a todos sus empleados.
117	Posee un programa de orientación alimenticia y/o nutricional.
118	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.
119	La cooperativa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo.
120	Otorga permisos de maternidad o paternidad.
121	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.
122	La cooperativa ha sido avalada por normas laborales de calidad (ISO 18001).
123	Se realizan actividades de adquisición asociativa.
124	Se da apertura a que empleados constituyan su asociación.
125	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.
126	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.
9. Comercio justo, ético y responsable.	
127	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.
128	La cooperativa tiene un comportamiento ético.
129	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del servicio que ofrece.
130	Conoce los principios que regulan el comercio justo.
131	La cooperativa está certificada y ha recibido avales de las normas de calidad (como ISO 9001, u otro estándar de calidad equivalente).
132	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.
133	Compra a proveedores de la zona.
134	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación, etc.).

135	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.
136	No existen incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.
137	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes/socios.
138	Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus servicios.
139	Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga.
140	Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc.
141	Posee normas que regulan la relación con los clientes y socios.
142	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.

ANEXO 3



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS COOPERATIVAS

Saludos Cordiales.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de las Evaluaciones de las Cooperativas con enfoque al Buen Vivir, Economía Popular y Solidaria y Responsabilidad Social.

Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo.

Emplee un bolígrafo de tinta color azul para rellenar el cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

RESPUESTA:

La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. Será medida mediante las siguientes escalas:

- (1) Muy en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Muy de acuerdo.

N°	PRINCIPIOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.					
1	Los requisitos de afiliación a esta cooperativa NO implican un impedimento para integrarla.					
2	La cooperativa actúa en función de mantener la igualdad de oportunidades para todos.					
3	Existe el respeto a la identidad cultural.					
4	En la cooperativa se facilita la participación de todas las personas.					
5	En la cooperativa se puede comentar fácilmente mis aportaciones, quejas o sugerencias.					
6	Las quejas, aportaciones o sugerencias planteadas por los socios reciben solución.					
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.					
7	La toma de decisiones se da de modo democrático.					
8	Los socios participan activamente en la gestión de la cooperativa.					
9	Existe equidad en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					
10	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa.					

11	La cooperativa elabora el Balance Social.
12	Elabora reportes de RSE.
3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.	
13	Los asociados contribuyen de manera equitativa al crecimiento patrimonial de la cooperativa.
14	Se distribuyen los excedentes por igual entre los socios a través de servicios sociales.
15	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.
16	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes.
17	La asamblea decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente.
18	La cooperativa invierte en servicios sociales para asociados.
4. Autonomía e independencia.	
19	La cooperativa cuando realiza operaciones con otras organizaciones hace prevalecer su autonomía e independencia.
20	La cooperativa informa los resultados económicos del año.
21	La cooperativa tiene acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenezcan a la EPS y SFPS.
22	La cooperativa depende de subvenciones y ayudas públicas.
5. Educación, capacitación e información.	
23	La cooperativa realiza eventos de capacitación para los socios.
24	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.
25	La cooperativa realiza eventos de extensión educativa a la Comunidad.
26	La cooperativa utiliza medios de comunicación.
6. Cooperación e integración del sector EPS.	
27	La cooperativa pertenece a organismos de integración de la EPS (Asociaciones, Federaciones, Corporaciones).
28	La cooperativa favorece la solidaridad entre los socios.
29	Desarrolla alianzas con entidades públicas para mejorar su desempeño (municipalidades, rama judicial, ministerios, rama ejecutiva, etc.).
7. Compromiso con el entorno.	
30	La cooperativa realiza actividades orientadas a la conservación del medio ambiente.
31	La cooperativa es socialmente responsable.
32	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación con base en las tres R's: Reducción, Reutilización y Reciclaje.
33	Capacita en temas medioambientales a la comunidad.
34	Contribuye con mejorías en la infraestructura o en el ambiente local que pueda la comunidad disfrutar (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc...).
35	Posee un programa de voluntariado.
36	Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos.
37	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.
38	Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto.
8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.	
39	Las condiciones laborales para los empleados son justas.
40	La cooperativa evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con el lugar de trabajo.
41	La cooperativa respeta los derechos humanos de sus trabajadores.
42	El accionar de la cooperativa propende al logro de Buen Vivir de los asociados.

43	La cooperativa prioriza la contratación de socios cuando requiere incorporar personal nuevo.
44	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.
45	Se contrata a personas con capacidades especiales.
46	Los socios de la cooperativa NO contratan trabajadores para que realicen actividades similares a las que realiza el socio para la cooperativa.
47	Las personas reciben un pago equitativo de los salarios según el cargo que ocupan.
48	Trabajadores dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
49	Socios dedican parte de su tiempo al trabajo de reproducción de la vida.
50	Se realizan eventos culturales o deportivos.
51	La cooperativa NO registra incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos.
52	Cumple la cooperativa con la legislación nacional en materia laboral.
53	
54	Permite reuniones de la asociación de empleados en horarios de trabajo para facilitar su actividad gremial.
	9. Comercio justo, ético y responsable.
55	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.
56	La cooperativa tiene un comportamiento ético.
57	Compra, financia, o colabora con organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo.
58	Informa de manera explícita las cualidades, características, riesgos, efectos del producto o servicio que ofrece.
59	Conoce los principios que regulan el comercio justo.
60	Tiene como norma el tratamiento justo de los proveedores, privilegiando al pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías, etc.).
61	Posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad, o sanciones que eviten la marcha de su personal a entidades de la competencia directa.
62	Tiene implementado un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.
63	La cooperativa ha sido demandada por el incumplimiento de acuerdos celebrados con sus socios/clientes.
64	Se realizan actividades de comercialización asociativa.

ANEXO 4

FICHA DE EXPERTOS

COOP: _____ Área laboral que desempeña: _____
 NOMBRE: _____ Dirección Laboral: _____
 Profesión: _____ Teléfono oficina: _____
 Años de experiencia laboral: _____ Dirección domiciliaria: _____
 Email personal: _____ Teléfono personal: _____

- **Autoevaluación Coeficiente de Conocimiento (Kc)**

Autoevaluarse del 1 al 10 sobre el grado de conocimientos de los siguientes aspectos:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bajo			←	Medio	→	Alto			

CONOCIMIENTOS	Kc
1. Cooperativismo en el Ecuador.	
2. Economía Popular y Solidaria.	
3. Principios del Cooperativismo.	
4. Situación del Cooperativismo en la Actualidad.	
5. Buen Vivir.	
6. Responsabilidad Social Empresarial.	
7. Indicadores para evaluar el desempeño.	

- **Evaluación del Coeficiente de Argumentación (Ka) (grado de influencia que usted considera en el tema)**

ALTO (A)

MEDIO (M)

BAJO (B)

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN		Grado de influencia		
		(A)	(M)	(B)
1. ¿Conoce usted acerca de la evolución que han tenido las cooperativas en los últimos años en cuanto a su desempeño?				
2. ¿Conoce usted el papel que juegan las cooperativas en la EPS?				
4. ¿Conoce de qué manera cumplen las cooperativas con los principios EPS, BV, COOP, RSE?	EPS			
	BV			
	COOP			
	RSE			
5. ¿Podría usted establecer relaciones entre los principios?				
7. ¿Podría usted detectar las variables que existe en el cumplimiento de los principios EPS, BV, COOP, RSE?				
8. ¿Estaría en capacidad de elegir los indicadores que medirán el cumplimiento de las variables detectadas?				

ANEXO 5

INDICADORES	5	4	3	2	Suma	Promedio	N - Prom.	Eval.	Calificación			
I1	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	1	1	1
I2	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	2		2
I3	0,14	1,22	3,50	3,50	8,36	2,09	-0,51	MU	4	3		3
I4	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	4		4
I5	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	5		5
I6	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	6		6
I7	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	7		7
I8	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	8	2	8
I9	0,14	3,50	3,50	3,50	10,64	2,66	-1,08	MU	4	9		9
I10	-0,14	3,50	3,50	3,50	10,36	2,59	-1,01	MU	4	10		10
I11	0,14	3,50	3,50	3,50	10,64	2,66	-1,08	MU	4	11		11
I12	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	12		12
I13	0,76	3,50	3,50	3,50	11,26	2,82	-1,24	MU	4	13		13
I14	-0,76	0,76	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	14		14
I15	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	15		15
I16	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	16		16
I17	-0,76	0,76	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	17		17
I18	-0,76	1,22	3,50	3,50	7,46	1,87	-0,29	MU	4	18		18

I19	-0,76	3,50	3,50	3,50	9,74	2,44	-0,86	MU	4	19		19
I20	-0,76	3,50	3,50	3,50	9,74	2,44	-0,86	MU	4	20		20
I21	-0,76	1,22	3,50	3,50	7,46	1,87	-0,29	MU	4	21		21
I22	-0,76	3,50	3,50	3,50	9,74	2,44	-0,86	MU	4	22		22
I23	-1,22	1,22	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	23		23
I24	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	24		24
I25	0,43	3,50	3,50	3,50	10,93	2,73	-1,15	MU	4	25		25
I26	-0,43	1,22	3,50	3,50	7,79	1,95	-0,37	MU	4	26		26
I27	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	27		27
I28	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	28		28
I29	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	29		29
I30	-3,50	-0,43	1,22	3,50	0,79	0,20	1,38	MU	4	30	3	30
I31	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	31		31
I32	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	32		32
I33	-3,50	0,14	3,50	3,50	3,64	0,91	0,67	MU	4	33		33
I34	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	34		34
I35	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	35		35
I36	-1,22	1,22	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	36		36
I37	-3,50	0,43	1,22	1,22	-0,63	-0,16	1,74	MU	4	37		37
I38	-3,50	0,43	1,22	1,22	-0,63	-0,16	1,74	MU	4	38		38
I39	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	39		39
I40	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	40	4	40

I41	-1,15	1,15	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	41	41
I42	-0,14	3,50	3,50	3,50	10,36	2,59	-1,01	MU	4	42	42
I43	-0,76	0,76	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	43	43
I44	-1,22	-0,14	1,22	3,50	3,36	0,84	0,74	MU	4	44	44
I45	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	45	5 45
I46	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	46	46
I47	-1,22	1,22	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	47	47
I48	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	48	48
I49	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	49	49
I50	-3,50	0,43	1,22	3,50	1,65	0,41	1,17	MU	4	50	50
I51	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	51	51
I52	-3,50	-3,50	0,76	3,50	-2,74	-0,69	2,27	U	3	52	52
I53	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	53	6 53
I54	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	54	54
I55	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	55	55
I56	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	56	56
I57	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	57	57
I58	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	58	58
I59	-3,50	-0,14	1,22	3,50	1,08	0,27	1,31	MU	4	59	59
I60	-3,50	0,14	3,50	3,50	3,64	0,91	0,67	MU	4	60	60
I61	-3,50	0,14	1,22	3,50	1,36	0,34	1,24	MU	4	61	61
I62	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	62	7 62

I63	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	63	63
I64	-1,22	1,22	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	64	64
I65	-3,50	0,14	3,50	3,50	3,64	0,91	0,67	MU	4	65	65
I66	-3,50	0,14	3,50	3,50	3,64	0,91	0,67	MU	4	66	66
I67	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	67	67
I68	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	68	68
I69	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	69	69
I70	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	70	70
I71	-3,50	0,14	3,50	3,50	3,64	0,91	0,67	MU	4	71	71
I72	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	72	72
I73	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	73	73
I74	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	74	74
I75	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	75	75
I76	-3,50	-0,76	1,22	3,50	0,46	0,12	1,46	MU	4	76	76
I77	-3,50	-0,14	3,50	3,50	3,36	0,84	0,74	MU	4	77	77
I78	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	78	78
I79	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	79	79
I80	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	80	80
I81	-3,50	-0,14	3,50	3,50	3,36	0,84	0,74	MU	4	81	81
I82	-3,50	0,14	3,50	3,50	3,64	0,91	0,67	MU	4	82	82
I83	-3,50	0,14	1,22	3,50	1,36	0,34	1,24	MU	4	83	83
I84	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	84	8 84

I85	-3,50	-0,14	1,22	3,50	1,08	0,27	1,31	MU	4	85	85
I86	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	86	86
I87	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	87	87
I88	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	88	88
I89	-3,50	0,14	3,50	3,50	3,64	0,91	0,67	MU	4	89	89
I90	-3,50	-0,76	0,43	3,50	-0,33	-0,08	1,66	MU	4	90	90
I91	-3,50	-0,76	0,43	3,50	-0,33	-0,08	1,66	MU	4	91	91
I92	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	92	92
I93	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	93	93
I94	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	94	94
I95	-3,50	-0,14	0,76	3,50	0,62	0,16	1,42	MU	4	95	95
I96	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	96	96
I97	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	97	97
I98	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	98	98
I99	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	99	99
I100	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	100	100
I101	-0,14	3,50	3,50	3,50	10,36	2,59	-1,01	MU	4	101	101
I102	-0,14	3,50	3,50	3,50	10,36	2,59	-1,01	MU	4	102	102
I103	-0,14	3,50	3,50	3,50	10,36	2,59	-1,01	MU	4	103	103
I104	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	104	104
I105	-0,14	3,50	3,50	3,50	10,36	2,59	-1,01	MU	4	105	105
I106	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	106	106

I107	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	107	107
I108	-3,50	-0,43	1,22	3,50	0,79	0,20	1,38	MU	4	108	108
I109	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	109	109
I110	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	110	110
I111	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	111	111
I112	-1,22	1,22	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	112	112
I113	-3,50	-0,14	0,43	3,50	0,29	0,07	1,51	MU	4	113	113
I114	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	114	114
I115	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	115	115
I116	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	116	116
I117	-3,50	-0,43	1,22	3,50	0,79	0,20	1,38	MU	4	117	117
I118	-0,76	3,50	3,50	3,50	9,74	2,44	-0,86	MU	4	118	118
I119	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	119	119
I120	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	120	120
I121	-0,43	3,50	3,50	3,50	10,07	2,52	-0,94	MU	4	121	121
I122	-0,14	1,22	1,22	3,50	5,80	1,45	0,13	MU	4	122	122
I123	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	123	123
I124	-3,50	1,22	3,50	3,50	4,72	1,18	0,40	MU	4	124	124
I125	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	125	125
I126	0,14	3,50	3,50	3,50	10,64	2,66	-1,08	MU	4	126	126
I127	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	127	9 127
I128	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	128	128

I129	-3,50	0,43	3,50	3,50	3,93	0,98	0,60	MU	4	129	129
I130	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	130	130
I131	-0,76	3,50	3,50	3,50	9,74	2,44	-0,86	MU	4	131	131
I132	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	132	132
I133	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	133	133
I134	-3,50	0,76	3,50	3,50	4,26	1,07	0,51	MU	4	134	134
I135	-1,22	3,50	3,50	3,50	9,28	2,32	-0,74	MU	4	135	135
I136	-3,50	-0,14	3,50	3,50	3,36	0,84	0,74	MU	4	136	136
I137	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	137	137
I138	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	138	138
I139	-3,50	0,43	0,76	3,50	1,19	0,30	1,28	MU	4	139	139
I140	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	140	140
I141	-3,50	3,50	3,50	3,50	7,00	1,75	-0,17	MU	4	141	141
I142	-3,50	1,22	1,22	3,50	2,44	0,61	0,97	MU	4	142	142
SUMA	-313,87	269,28	447,65	492,44	895,50						
Puntos de corte	-2,21	1,90	3,15	3,47			1,58	= N			
							N=	1,58			

ANEXO 6

FOTOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A GERENTES DE LAS COAC



Foto 6A. Encuesta al gerente de la COAC Joyas de los Sachas



Foto 6A. Encuesta a la gerente de la COAC Francisco de Orellana



Foto 6A. Encuesta a la gerente de la COAC Foclap Ltda.

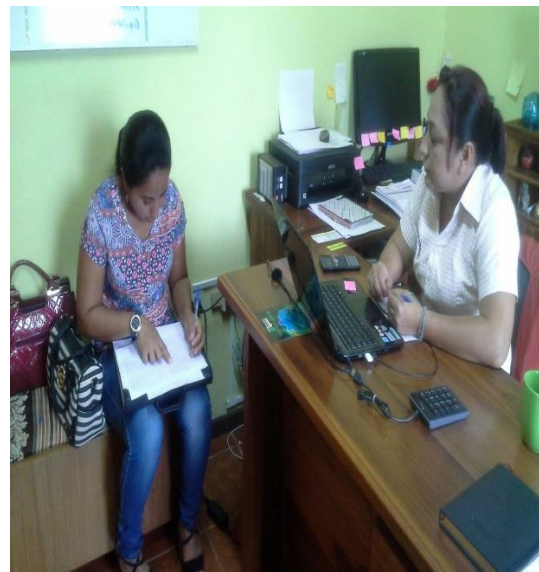


Foto 6A. Encuesta a la gerente de la Grameen Amazonas



Foto 6A. Encuesta a la gerente de la COAC Mushuc Kawsay



Foto 6A. Encuesta al gerente de la Coca Ltda.



Foto 6A. Encuesta a la gerente de la COAC Creciendo Juntos



Foto 6A. Encuesta a la gerente de la COAC Nueva Loja

ANEXO 7

FOTOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LAS COAC



Foto 7A. Encuesta a empleado de la COAC Flocap Ltda.

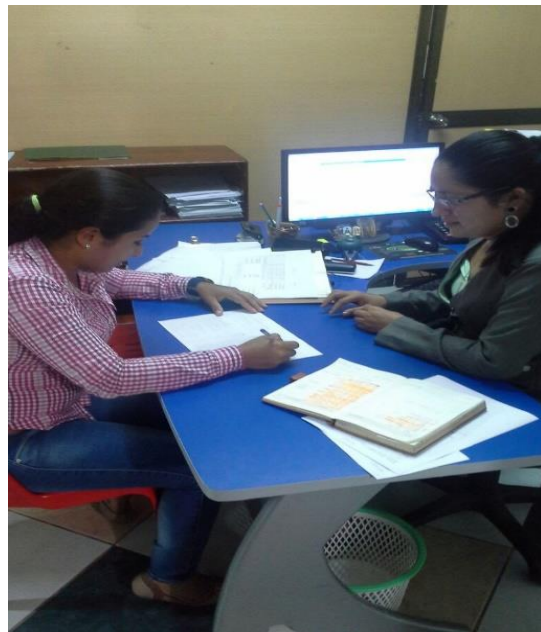


Foto 7A. Encuesta a empleada de la COAC Joya de los Sachas



Foto 7A. Encuesta a empleado de la COAC Creciendo Juntos Ltda.



Foto 7A. Encuesta a empleado de la COAC Coca Ltda.

ANEXO 8

FOTOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS



Foto 8A. Encuesta a empleado de la COAC Grameen Amazonas.



Foto 8A. Encuesta a socio de la COAC Creciendo Juntos.



Foto 8A. Encuesta a socio de la COAC Coca Ltda.



Foto 8A. Encuesta a socio de la COAC Joya de los Sachas